

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO PROCESSUAL CIVIL

MORGANA NEVES DE JESUS

FASES E FACES DO DANO MORAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CIVEIS

VITÓRIA
2017

MORGANA NEVES DE JESUS

FASES E FACES DO DANO MORAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CIVEIS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito Processual Civil do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Direito na área de concentração “*Justiça, Processo e Constituição*”.

Orientador: Prof. Dr. Júlio Cesar Pompeu

VITÓRIA

2017

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP) (Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo, ES, Brasil)

J58f Jesus, Morgana Neves de, 1991-
Fases e faces do dano moral nos juizados especiais cíveis / Morgana
Neves de Jesus. – 2017.
161 f.

Orientador: Júlio César Pompeu. Coorientador: Lucas
Abreu Barroso.

Dissertação (Mestrado em Direito Processual) – Universidade Federal do
Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas.

1. Dano moral. 2. Juizados especiais cíveis. 3. Função judicial. I. Pompeu,
Júlio César, 1971-. II. Barroso, Lucas Abreu.
III. Universidade Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências Jurídicas e
Econômicas. IV. Título.

CDU: 340

MORGANA NEVES DE JESUS

FASES E FACES DO DANO MORAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CIVEIS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito Processual Civil do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito, na área de concentração “*Justiça, Processo e Constituição*”.

Aprovado em ____ de _____ de 2017.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dr. Júlio César Pompeu
Universidade Federal do Espírito Santo
Orientador

Prof. Dr. Lucas Abreu Barroso
Universidade Federal do Espírito Santo
Co-orientador

Prof. Dr. Sandro José da Silva
Universidade Federal do Espírito Santo

Prof. Dr. Pablo Malheiros C. Frota
Universidade Federal de Goiás

Dedico o presente trabalho à minha mãe e aos meus irmãos, pelos quais tenho amor incondicional. Aos meus tios Sérgio, Kátia, Jair e Betão, por sempre me ajudarem em todos os momentos. À Germano por todo carinho, auxílio e por acreditar em mim. À minha tia Eleni, a quem vou amar para sempre. À Acidália, Antônio e Arlene. Todos vocês me apoiaram nos meus projetos pessoais e trilharam comigo cada fase da minha vida, me inspirando e me ensinando a persistir nos meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida. Doce presente santo que iluminou e temperou a minha jornada até este momento. Ele é a minha força e a minha salvação. Dedico-te minha gratidão por ter mudado a minha história, por me fazer acreditar na realização do impossível. Toda a honra seja dada a ti, meu senhor.

Ao Prof. Dr. Júlio Cesar Pompeu, pelas palavras de esperança ditas e jamais apagadas da minha memória, desde a primeira aula inaugural da graduação de Direito que participei na Universidade Federal do Espírito Santo. Um verdadeiro vendedor de sonhos de igualdade social. Admiro a sua caminhada em busca de uma visão transfronteiriça do saber e pela valorização do ser humano em todas as suas faces e fases no convívio em sociedade. Por ser um exemplo de verdadeira docência, me ensinando a acreditar que a pesquisa crítica tem valor e até pode influenciar a prática um dia desses. Meu muito obrigada pela paciência e pela perspicácia de sempre.

Ao Prof. Dr. Lucas Abreu Barroso por me conduzir nos primeiros passos da pesquisa crítica sobre o Direito, a sociedade e tudo o que nela há. Por me mostrar o caminho a percorrer e as oportunidades que me proporcionou ao longo desses 07 (sete) anos de constante orientação. Obrigada por me mostrar um caminho mais excelente para dizer o Direito na prática. Por ponderar os meus erros e acertos, mas, sobretudo, por acreditar em mim e aguçar o desejo de crescimento acadêmico e humano. É uma honra poder compartilhar um pouco da sua genialidade. O senhor me deu algo que ninguém pode roubar, que o tempo pode levar detalhes, mas não a sua essência, o bem mais valioso na terra: o conhecimento. Minha gratidão eterna a você, meu Mestre.

Ao Prof. Dr. Sandro José da Silva por me mostrar que a pesquisa é para ser compreendida e falada a todo o ser humano, independente da classe social e do nível de conhecimento com que é medido pelos padrões. Descortinar em mim as facetas e fachadas adquiridas ao longo da minha jornada no mundo jurídico. Apontar os preconceitos cotidianamente arraigados no meu (in)consciente. Ensinar, de forma tão simples, a seguir na consecução de uma pesquisa de campo. Muito obrigada pelo conhecimento compartilhado, por construir uma caminhada coerente e consciente pelo seu designo em perquirir o reconhecimento dos excluídos sociais.

Ao prof. Dr. Pablo Malheiros da Cunha Frota, meu muito obrigada pela dedicação empenhada no estudo do Direito para além da mera dedução. Pelo diálogo

aberto e criticamente aprofundado. Pela constante produção literária enriquecedora à academia. Obrigada pela devoção e responsabilidade com que busca o aperfeiçoamento do Direito.

Aos servidores públicos Arlene Santos Vieira e Antônio Toscano de Brito, por fazerem da minha estadia na Universidade, momentos de aconchego, comparados ao que se tem em um lar. Por fazerem parte da família que construí ao longo desses anos no curso de Direito. Vocês me ensinaram que humanidade e solidariedade estão presentes em todos os níveis de nossa vida, inclusive, na vida profissional. Muito obrigada por me acolherem, por me alimentarem, me darem suporte acadêmico e afetivo. Obrigada pelo exemplo de amizade, amor e carinho.

Aos professores e colegas de sala do Programa de Pós-graduação em Direito Processual Civil pelos debates jurídicos e pela construção constante de novas ideias a esse campo de saber.

Aos meus amigos, por entenderem que a distância necessária teria fim. Por acreditarem em mim e sempre encherem a minha caixa de mensagens de mandamentos de otimização. A cumplicidade, verdade e amor que construímos nesse período o tempo não pode levar. Sou grata a Deus por ter amigos tão chegados quanto aos meus irmãos.

À minha família, por vibrar comigo a cada conquista alcançada. Por ser parte integrante da minha construção enquanto cidadã, pessoa, mulher. Por serem tão diferentes e ao mesmo tempo tão iguais. Sou grata a Deus pela família que me foi dada e por todos os momentos vivenciados ao lado de vocês ao longo dessa caminhada, sem a qual não faria sentido chegar.

Ao CNPq, pelo fomento a minha pesquisa ao longo desses 02 (dois) anos de construção crítica do saber.

A todas as pessoas que, ao longo dessa jornada, foram peças fundamentais na minha vida, minha gratidão.

[...] *Morpheus*: você tem o olhar de um homem que aceita o que ver, porque está esperando acordar. Ironicamente, não deixa de ser verdade. Há algo errado com o mundo, você não sabe o que é. Como um zunido na sua cabeça, que te enlouquece. Foi esse motivo que trouxe você aqui. Você sabe do que eu estou falando?

Neo: da matrix.

Morpheus: você deseja saber o que ela é? A matrix está em todo lugar a nossa volta. Mesmo agora, nesta sala. Você pode vê-la quando olha pela janela ou quando liga a sua televisão. Você a sente quando vai para o trabalho, quando vai à igreja, quando paga os seus impostos. É o mundo que foi colocado diante dos seus olhos, para que você não visse a verdade.

Neo: que verdade?

Morpheus: Que você é um escravo. Como todo mundo, você nasceu num cativeiro. Nasceu numa prisão que você não consegue sentir ou tocar. Prisão para sua mente. Infelizmente, não é possível dizer o que é a matrix, você tem que ver por si mesmo [...].

RESUMO

Fases e Faces do Dano Moral nos Juizados Especiais Cíveis realiza uma análise qualitativa transdisciplinar - com observações e participações crítico-descritivas - da amostra de dados particulares em um ambiente jurídico específico e localizado, direcionado a achados gerais. Visa à leitura da ambiência factual problemática das relações contrárias que se estabelecem na realidade concreta das demandas judiciais sobre o Dano Moral. Apresenta o processo de construção das imagens, ideias e sentidos do Dano Moral, a partir dos últimos decênios do século passado até a presente década, perpassando pelas noções objetivadas na dinâmica tempo-espacial experimentada pelos atores sociais, triplamente condicionados pela lógica interna da legislação, doutrina e jurisprudência. Examina as várias faces do Dano Moral que se apresenta em cada fase procedimental dos Juizados Especiais Cíveis de Serra, seja ela pré-processual ou processual, a exemplo da fila, recepção, atendimento, queixa, autuação, conciliação, instrução e julgamento. E demonstra que a face do Dano Moral em cada uma dessas fases pode variar a depender dos atores sociais envolvidos na relação jurídica processual. Para tanto, fora empregada a estratégia de triangulação de dados, consubstanciada na realização da coleta de informações a partir de fontes múltiplas, como entrevistas, observações e análise de documentos, por um período mínimo de 12 (doze) meses. Conclui-se que o Dano Moral assume diferentes imagens, sentidos a depender da face procedimental em que é analisado, bem como dos atores envolvidos nessa relação. Constatou-se, ainda, que não há um conceito pronto e acabado sobre o instituto, mas sim uma conformação político-judiciária, pode-se dizer padrão, sobre o que hoje é Dano Moral e o que entra na categoria de mero aborrecimento, ou seja, padronização das lesões a que é reconhecido à obrigação de indenizar e das lesões a que se deve acostumar a viver nesta sociedade de risco. Por fim, acredita-se, a partir dos dados colhidos na complexa realidade concreta verificada, que os resultados obtidos, em nada se difere da absoluta maioria das jurisdições especiais cíveis brasileiras, podendo esse recorte se ampliado paradigmaticamente para todo o país.

Palavras-chave: Dano moral. Juizados Especiais Cíveis. Atores jurídicos e sociais. Fases e faces do procedimento judicial.

ABSTRACT

Phases and Faces of Moral Damage in Civil Small Claims Courts performs a qualitative trans-disciplinary analysis - with critical-descriptive observations and participation - of the sample of particular data in a specific and localized legal environment, which is directed to general findings. It aims at reading the factual problematic setting of the contrary relations that are established in the concrete reality of the judicial demands on moral damage. It presents the process of constructing the images, ideas and meanings of moral damage, from the last decades of the last century to the present decade, permeating the notions objectified in the time-space dynamics experienced by social actors, threefold conditioned by the internal logic of legislation, doctrine and jurisprudence. It examines the various faces of the moral damage that appears in each procedural phase of the Small Claims Court of Serra, be these phases pre-procedural or procedural, such as line, reception, service, complaint, filing, settlements, evidentiary and trial hearings. And it shows that the face of moral damage in each of these phases may vary depending on the social actors involved in the legal procedural relation. For this purpose, data triangulation strategy was used, based on the collection of information from multiple sources, such as interviews, observations and analysis of documents, for a minimum period of 12 (twelve) months. It is concluded that moral damage takes on different images, depending on the procedural face in which it is analyzed, as well as on the actors involved in this relationship. It was also noted that there is no ready and finished concept about the institution, but rather a political-judicial conformation, or one may say, a pattern, about what is now moral damage and what goes into the category of mere annoyance, or that is to say, standardization of the injuries that are recognized to the obligation to indemnify and the injuries with which one must accustom to live in this risk society. Finally, it is believed - based on the data collected in the complex concrete reality verified - that the results obtained do not differ from those of the absolute majority of the Brazilian Small Claims Courts in matters of moral damage; and this cut may be extended paradigmatically to the whole country.

Keywords: Moral damage. Civil Small Claims Courts. Legal and social actors. Phases and faces of judicial proceedings.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	17
2.1	O PARADIGMA DA PESQUISA QUALITATIVA	17
2.2	COLETA DE DADOS	20
2.3	O PAPEL DO PESQUISADOR	22
2.4	DELIMITAÇÃO DO ESTUDO.....	24
2.4.1	Cenário.....	24
2.4.2	Atores.....	27
2.4.3	Fatos.....	27
2.4.4	Processos	28
2.5	QUESTÕES ÉTICAS	28
2.6	ESTRATÉGIAS DE COLETA DE DADOS	29
2.7	PROCEDIMENTOS PARA A ANÁLISE DE DADOS E VALIDAÇÃO DA PESQUISA.....	31
3	A METAMORFOSE DO DANO MORAL NO TEMPO-ESPAÇO	32
3.1	O PROCESSO DE ANCORAGEM DO DANO MORAL NO TEMPO- ESPAÇO	32
3.2	O PROCESSO DE OBJETIVAÇÃO DO DANO MORAL NO TEMPO- ESPAÇO	39
3.3	O PROCESSO DE ANCORAGEM-OBJETIVAÇÃO DO DANO MORAL NA PÓS-MODERNIDADE.....	42
4	AS FACES DO DANO MORAL NAS FASES PRÉ-PROCESSUAL E PROCESSUAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CIVEIS.....	60
4.1	FASE PRÉ-PROCESSUAL: A FILA E A RECEPÇÃO	60
4.2	FASE PRÉ-PROCESSUAL: O ATENDIMENTO E A QUEIXA.....	68
4.3	FASE PROCESSUAL: A AUTUAÇÃO E A CONCILIAÇÃO.....	88
4.4	FASE PROCESSUAL: A INSTRUÇÃO E O JULGAMENTO	98
5	CONCLUSÃO	113
	REFERÊNCIAS	118

APÊNDICES	128
APÊNDICE A - Entrevista realizada com Estagiária de Direito da Sala de Registro de Queixas Cíveis.....	129
APÊNDICE B - Entrevista realizada com uma das partes em Atendimento na Sala de Registro de Queixas Cíveis.....	137
APÊNDICE C - Entrevista realizada com uma Assessora de Juiz	142
APÊNDICE D - Entrevista realizada com um dos Juízes de Direito dos Juizados Especiais Cíveis de Serra	144
APÊNDICE E - Entrevista realizada com Estagiário Conciliador	155
APÊNDICE F - Entrevista realizada com Coordenadora do Sala de Registro de Queixas Cíveis	159

1 INTRODUÇÃO

Em uma sociedade de massa, com lesões constantes e evidente Dano Moral, a não observância do valor de desestímulo transgride a função social do instituto, de propiciar uma reparação proporcional, razoável, justa, adequada, realizada por meio de uma indenização em conformidade com a realidade financeira e econômica do ofensor, além de sua finalidade de prevenção de danos e instituir o desestímulo ao lesante, com o intuito de que o ato ou conduta danosa cesse, impossibilitando que atinja outras pessoas, especialmente se praticados de forma contumaz.

Hodiernamente, o que parece prevalecer no Direito é um olhar mensurador sobre as questões atinentes ao Dano Moral, com ênfase nos aspectos institucionais e instrumentais do seu fazer. Contudo, a questão do seu fazer na prática cotidiana das instituições tem passado à margem ou abordadas como fatores casuais ou como impedimento à eficácia social dessa categoria de dano.

Uma inquietação dessa pesquisadora em relação ao conhecimento produzido e às normas legisladas, segundo determinado conteúdo discursivo, diante da complexidade da realidade, é problematizar os limites e as fronteiras do Dano Moral no campo jurídico que condiciona o seu conhecimento já estatuído, através de processos argumentativos amplos, transdisciplinares, mediante a interação de saberes diferenciados.

Esta proposta surgiu da percepção sobre a carência de literatura referente à aplicação deste referencial prático, especialmente na matéria de Dano Moral, no ambiente específico dos Juizados Especiais Cíveis de Serra.

Prima-se pela problematização das concepções aprisionadas sobre o instituto do Dano Moral incompatível com uma sociedade plural e complexa, reveladora da inconsistência da aplicação dessa categoria de dano como tem sido realizado, reduzida à observância da manutenção das estruturas abstratas de poder.

A crítica é contra a pretensão de solução tabelar e preestabelecida, artificial de conceitos e jurisprudências que tende a dominar a realidade desse instituto.

A presente dissertação assume o estudo de uma realidade concreta, metodologicamente visualizada em suas distintas ambiências na dinâmica interrelacional havida entre os atores sociais e jurídicos.

Uma estratégia de investigação observação-participação que busca aproximar a interpretação da dinâmica social que conformam elementos chaves para entender o

fato socioeconômico, cultural e jurídico do Dano Moral.

Em um primeiro momento, faz-se uma abordagem teórica evolutiva do Dano Moral no tempo-espaço, através de uma base teórica de investigação da pesquisa, seguindo a linha crítico-metodológica, com vista a uma crítica da realidade do procedimento jurídico para compreensão de tal fenômeno.

Optou-se por uma vertente jurídico-sociológica, que se propõe a compreender o fenômeno a partir de representações de cunho social, a partir da análise do direito como variável dependente do sistema de signos que compõe os tecidos sociais aos quais as autoridades jurídicas e atores sociais se alocam, através do desenvolvimento de um raciocínio indutivo, para a análise da problemática do Dano Moral.

Diante do grau de profundidade e complexidade do objeto de pesquisa, o tipo metodológico a ser utilizado será o jurídico-compreensivo ou jurídico-interpretativo e jurídico-propositivo, com fins de análise do problema em seus diversos níveis, aspectos e relações, através de procedimentos, tais como, levantamento de dados com entrevistas, análise de doutrinas, elaboração de discussões e conversas, observação, mesclando pesquisa de campo e pesquisa teórica.

Num segundo momento, qualitativa, a partir das informações coletadas durante a atividade de campo, apresentando a construção do pesquisador neste caminho da pesquisa, tendo por base destas, reflexos à feitura, leitura e releitura de diários de campo, produzidos durante a observação dos procedimentos judiciais pré-processuais e processuais, bem como participação nos mesmos, enquanto atora jurídica, Servidora Pública Estadual Comissionada, no cargo de Chefe do Setor de Conciliação, junto a 01 (um) dos Juizados Especiais Cíveis, o possibilitou captar as apreensões vividas nesse procedimento judicial.

Para a análise desta instituição, como proposto, resultou necessária a descrição desse ambiente e dos atores sociais e jurídicos que fazem parte dessa trama social, identificando o papel de cada um nas fases pré-processuais e processuais disponíveis nessa estrutura, aptas a desvendar a lógica de reprodução perseguida pelos sujeitos sociais que adentram a essa estrutura em busca de resposta para as lesões perpetradas à sua moral.

Investiga-se a travessia que as reclamações sociais percorrem da fila até a instrução e julgamento, revelando os dramas e interrogações na cronologia ideológica do sistema no ambiente dos Juizados Especiais Cíveis de Serra, em busca do caminho que as respostas que saem dos gabinetes dos juízes perpassam.

Considerar-se-á a maneira como os atores sociais e jurídicos se apresentam em situações comuns, a si mesmo e as atividades às outras pessoas no ambiente dos Juizados Especiais de Serra, sem esgotar as suas óbvias insuficiências, apresentando coisas reais e, às vezes, bem ensaiadas.

Esta dissertação analisa e demonstra o tratamento e formulação das representações que o trabalho jurídico consagra, juntamente como os efeitos de universalização e neutralização, sobre o instituto do Dano Moral, contido na técnica jurídica no ambiente das relações sócio-jurídicas.

A estrutura condensa um determinado número de elementos demonstrados através de uma realidade observada e traduzida subjetivamente por esta pesquisadora, que acaba por revelar um modelo de lógica de reprodução dessa realidade sócio-jurídica, aprisionado em certas contingências e condicionantes de ocorrência do objeto estudado.

Quanto mais avançamos nos estudos dos diversos conteúdos, como valor intrínseco e a forma como se apresentam, melhores resultados foram obtidos. Para isso, foi necessário realizar uma análise transdisciplinar dos comportamentos dos atores sociais e jurídicos nos espaços de convivência, as contingências ocorridas, a quantidade de profissionais, os espaços de trabalho, conjugando os elementos intrínsecos e formais que comportam a estrutura das relações ocorridas nesse ambiente, ou seja, os elementos que conformam o objeto estudado.

Nessa trama verifica-se que os atores sociais e jurídicos são condicionados pela dinâmica de reprodução, atos e condutas pré-estabelecidas. Por isso, importa observá-lo em todas as fases procedimentais disponíveis, descrever os seus comportamentos, com a finalidade de desvendar os sentidos ocultos das ações humanas, distorcidos, mais ou menos codificados, que coopera para relacionar cada sujeito com sua própria personalidade.

O objetivo da investigação é analisar as realidades construídas sobre o Dano Moral no tempo-espaço, através de uma interação dinâmica e dialética, que sustenta uma ideia prática constatada.

Formulam-se quadros de observação da realidade, fornecendo cenários completos do objeto estudado, a fim de interpretar o processo de ancoragem e objetivação do Dano Moral no ambiente dos Juizados Especiais Cíveis de Serra, e as intervenções no meio socioeconômico e jurídico, com o intuito de demonstrar a finalidade, extensão e aplicabilidade do instituto.

A análise em profundidade do instituto no cotidiano, apontando os seus elementos constitutivos consagrados, primando-se, essencialmente, pela verificação de interferência das representações socioculturais ao processo de significação do Dano Moral em cada fase procedimental, aos quais os autores do campo jurídico estão incorporados, habituados, e, de certa forma, condicionados, com a finalidade de aguçar a busca pela transmutação dos signos naturalizados e fossilizados que produzem efeitos judiciais negativos, que têm sido internalizados por toda uma coletividade do ambiente jurídico e social, a partir da observação da interferência das representações sociais, como elemento essencial, mas não exclusivo, da problemática estudada, demonstrando a desnaturação do instituto do Dano Moral, provocado pela reprodução internalizada de conceitos e significações ancorados e objetivados no inconsciente coletivo das autoridades e autores desse campo.

Para tanto, o raciocínio permeará a sociologia jurídica de Pierre Bourdieu, no que tange aos estudos sobre o campo jurídico, seus autores e autoridades, o poder do direito através de uma eficácia simbólica, representada, que gera uma universalização e falsa neutralização, uma violência simbólica que tem sido digna de reconhecimento de toda uma coletividade.

Extraí-se a ideia de representação social, a partir da psicologia social de Serge Moscovici, para buscar compreender os processos de ancoragem e objetivação do sistema de conceitos que compõe toda uma estrutura jurídico-social, inclusive do Dano Moral, que em um dado momento era comunicado por todo um coletivo como algo imensurável, possuindo argumentos coerentes, relevantes, nesse dado momento. Em contrapartida, é classificado, representado, reproduzido com caráter compensatório, punitivo e pedagógico, porém vem assumindo lugar de objeto banalizado, precificado, servindo a uma lógica estruturante do campo jurídico-social.

Cabe salientar que esse apelo a outras disciplinas do saber no sentido de dar suporte ao objeto de pesquisa é um trabalho melindroso, pelo risco de, adentrando em outras searas, fazer leituras parciais e reducionistas. Não obstante isso, vale a pena realizar interfaces no sentido de superar limites interdisciplinares que impossibilitam enriquecer a pesquisa e criar novos caminhos propiciados por essa imbricação.

Como estas foram questões relevantes no percurso da pesquisa, exemplificar-se-á com alguns trechos dos diários de campo em nosso processo de aproximação, mediante os registros sistemáticos das atividades na prática. Neles foram anotadas

as impressões, sentimentos, trechos de falas, tudo documentado para servir de base para que novas interpretações sejam feitas ou questões sejam aprofundadas. Através dos diários, levou-se em consideração, além dos dados pertinentes ao contexto da pesquisa e seus sujeitos, também a dinâmica dos mesmos no campo estudado.

Pretende-se problematizar a autossuficiência conceitual como simples espelho da linguagem jurídica formal e compará-lo com a realidade experimentada nos Juizados Especiais, oscilante e mutante, definida pela jurisprudência, segundo as circunstâncias de uma política governamental e de acesso ao poder.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA

2.1 O PARADIGMA DA PESQUISA QUALITATIVA

O objetivo dessa pesquisa, para além de realizar uma síntese teórica sobre o instituto do Dano Moral, é entender o cenário, os atores, as representações, os ritos e a interação ocorridos durante o processo de construção e reprodução do Dano Moral no campo específico dos Juizados Especiais Cíveis.

A escolha de um caminho para a investigação de um objeto de estudo, não ocorre de forma aleatória, mas depende do que será investigado, do enfoque que se deseja dar ou o lugar em que desejamos abordá-lo. Deixar-se envolver por essas perspectivas, de maneira alguma significa perder o rumo, mas se abrir para novas possibilidades de conhecimento do que se pretende pesquisar, conduzir-se por procedimentos diversificados e mais abrangentes antes não pensados, o que parece ser possível através de uma abordagem etnográfica.

O chamado saber técnico, construído enquanto docentes, discentes, doutrinadores jurídicos, por vezes, restringe o acesso e fecha a possibilidades de percepção do objeto estudado impregnado pelas dimensões sociais, estruturais dos ambientes práticos do Judiciário, por exemplo. Por isso, a necessidade de desenvolver estudos nas instituições em que o instituto do Dano Moral é aplicado. Trata-se de um exercício de sair de uma análise bibliográfica e jurisprudencial, apenas, e permitir uma compreensão da trajetória dessa categoria de dano nas fases procedimentais do Juizados Especiais Cíveis. Como as demandas judiciais chegam até esse órgão; por que chegam; como são construídos os seus sentidos em cada uma das fases a que é submetido.

Nesse sentido, a busca de um método que nos aproxima da dinâmica do objeto pesquisado, auxilia na compreensão do sentido dessas experiências e das estratégias utilizadas na construção do caminho que o Dano Moral percorrer durante sua construção na prática jurídica, os cenários em que ocorrem esse processo, os atores sociais e jurídicos envolvidos nesse enredo “que conduz à revisão do sentido dado às coisas, podendo corresponder à necessidade de se situar, de achar um espaço específico na multiplicidade de espaços presente na contemporaneidade

fragmentada”¹.

Esta experiência leva a um redirecionamento metodológico, ao submeter à dinâmica estrutura judicial a um tipo especial de abordagem etnográfica, ou seja, um olhar de perto e de dentro, diferente de um outro olhar caracterizado como sendo de longe e de fora que conduz, tão só, a uma homogeneização e isolamento do Dano Moral ao que se encontra expresso nas doutrinas e jurisprudências. De forma a possibilitar novas leituras sobre a realidade, revelando a lógica e os desdobramentos de fatos inicialmente percebidos como fragmentados e sem lógica.²

Esse novo é possibilitado a partir do contato, confronto, diálogo entre pesquisador e pesquisados através da relação que se estabelecem entre as partes envolvidas, tornando-se interlocutores, uma verdadeira via de mão-dupla.³

A abordagem etnográfica, enquanto experiência interpretativa, não permite ao pesquisador perceber aquilo que os pesquisados deduzem sobre o objeto estudado, mas com que, ou por meio de que, ou através de que o percebem⁴, pois a percepção do Dano Moral pelos atores sociais e jurídicos não está claro, explícito ou escrito no bojo de uma sociedade, de um grupo, de um local específico, como os Juizados Especiais Cíveis de Serra, estrutura que se encontra incorporada no meio evasivo de todos os materiais, o ser humano. Pode-se afirmar que nem para os atores jurídicos desse ambiente judicial, na maioria das vezes, é compreensível a dinâmica que move as suas ações no espaço dos Juizados, uma vez que é “um resultado automático da interação das forças mentais da tradição e das condições materiais do meio”⁵.

A complexidade dessa sociedade contemporânea requer uma análise metodológica para o campo do direito que transcenda o nível das técnicas de pesquisa para se inserir ao método enquanto um exercício reflexivo de apreensão e compreensão de uma determinada realidade, a partir do esforço contínuo de

¹ ADORNO, Rubens de Camargo Ferreira; CASTRO, Ana Lúcia de. O exercício da sensibilidade: pesquisa qualitativa e a saúde como qualidade. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 172-185, 1994. p. 182.

² MAGNANI, José Guilherme Cantor. De perto e de dentro: nota para uma etnografia urbana. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 17, n. 49, p. 11-29, 2002.

³ *Ibid.*, p. 17.

⁴ GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1989. p. 89.

⁵ MALINOWSKI, Bronislaw. Objetivo, método e alcance da pesquisa. In: GUIMARÃES, Alba Zaluar. **Desvendando mascaras sociais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980. p.47.

São múltiplos, variados e heterogêneos conjunto de atores sociais que neles vivem, sobrevivem, trabalham, circulam, usufruem equipamentos ou deles são excluídos. Tomando como ponto de partida a perspectiva de cada um desses grupos é que se pode aceder a padrões de significados que ordenam comportamentos (MAGNANI, José Guilherme Cantor. As cidades de “tristes trópicos”. **Revista de Antropologia**, São Paulo, v. 42, n. 1 e 2, p. 98-111, 1999. p. 104-105).

“aprender a lidar com o incerto, o descontínuo, o flexível, o plural, o escorregadio”⁶, ao mesmo tempo em que integra, de modo complementar, questões contrárias, que são indissociáveis e indispensáveis para o processo de análise do Dano Moral nessa realidade, pois os atores jurídicos e sociais ínsitos estudados apresentam lógicas, constroem trajetos que não se restringem ao espaço físico, questões estas que se tornam relevantes na pesquisa, pois possibilita compreender os possíveis arranjos que os sujeitos vão vinculando no convívio com diferentes situações vivenciadas no cotidiano dos Juizados Especiais Cíveis.⁷

Diante disso, pode-se perceber que a etnografia permite compreender a dinâmica das relações sociais no campo específico estudado, através da inserção do pesquisador no campo e a relação que se estabelece com os sujeitos, em um processo reflexivo sobre as impressões colhidas na experiência. Aos poucos o campo começa a ser tornar familiar e a noção de estranho começa a diminuir, abrindo caminho para conhecer os atores sociais e jurídicos como sujeitos pertencentes a essa dinâmica, despindo-se de objetivos presos, apenas, ao objetivo da pesquisa, considerando mais o fato de que o campo vai se revelando gradualmente, em tempos diferentes dos planejados e quando nos desprendemos dos nossos pré-conceitos em relação ao que é, inicialmente, estranho, a ponto de nos percebermos revelados no lugar dos pesquisados, desvencilhando das redes de percepções que nos percebe sem palavras, ou seja, o lugar que é dado a cada ator social e como ele se incorpora, sendo deslocado daquele papel distante e alheio a comunidade circundante dos Juizados Especiais.

A ideia é analisar o Dano Moral na experiência, com uma categoria que não está dada, que vai tomando sentido, se singularizando a partir da noção compartilhada por cada ato social e jurídico, no decorrer de sua passagem pelo rito processual específico dos Juizados Especiais Cíveis.

Esse processo de produção da pesquisa, focada na análise da experiência, requer um sinuoso e complicado exercício de tempo, sensibilidade, paciência, ainda

⁶ MAGNANI, 1999, p. 181.

⁷ “Cabe agora propor novas direções que certamente passam pela construção de uma ética entendida não só como construção de princípios, mas como o exercício de uma sensibilidade que tem como referência a experiência de mundos opostos, numa perspectiva que atende a transposição dos mundos [...] perde-se também a compreensão que as lógicas das estruturas das relações [...] existem não somente dentro e entre as tramas de teias de instituições sociais [...] através das quais se trabalha [...] mas igualmente através de outras teias que tecem as vidas e, dentro, fora, a margem ou contra as organizações oficiais da sociedade, geram os sistemas de vida, os símbolos e os significados de outra face da própria vida social” (MAGNANI, op. cit., p. 183).

mais para controlar a ansiedade com quem aprendeu a negociar individualmente os seus sujeitos e objetos de pesquisa. Além do ouvir, enxergar, todos os outros sentidos nos são úteis na pesquisa etnográfica, não apenas observar e agir; trata-se de estabelecer novas relações.

Em síntese, busca-se estabelecer o significado do fenômeno do Dano Moral para cada participante do campo jurídico-social, através da análise do espaço, em específico, o prédio dos Juizados Especiais Cíveis de Serra, local em que a pesquisadora participante trabalha há, aproximadamente 02 (dois) anos, observando a estrutura e dinâmica das relações havidas nesse ambiente, para identificar o grupo que compartilha dessa cultura e estudar como os sujeitos sociais e jurídicos desenvolvem padrões compartilhados de comportamento com o passar do tempo, a partir da observação e descrição dos hábitos dos participantes em suas interações sociais e profissionais.⁸

2.2 COLETA DE DADOS

O processo de preparação dos dados coletados na pesquisa embasada na realidade perpassa pela observação do fenômeno estudado - Dano Moral -, de forma aprofundada e reflexiva, o que conduz para um desvendar de representação e significado dessa categoria pelos diversos atores sociais e jurídicos nos Juizados Especiais Cíveis.

Nesse cenário, optou-se pela coleta de dados abertos, na maior parte da pesquisa, através de questionamentos gerais sobre o objeto em estudo, por meio dos quais se buscou desenvolver uma pesquisa crítico-construtiva, que tem por premissa metodológica a produção de categorias de informações, e embasar, de forma interativa, os dados selecionados.

Na presente pesquisa apresentam-se narrativas e descrições do ambiente onde os dados foram coletados e os atores envolvidos, a partir da observação evolutiva do processo de interação constante ocorrido no cenário em questão, em que a pesquisadora aloca-se dentro da categoria participante completa, por um lado, a partir do desenvolvimento interativo do seu papel, dentro da estrutura do Juizado Especial Cível de Serra, com os atores sociais - cidadãos que buscam auxílio nessa

⁸ CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução Luciana de Oliveira Rocha. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007. p. 37.

instituição para resolução de problemas sociais inter-relacionais. Por outro lado, participante-observadora, tendo papel secundária em relação ao de participante, bem como observa sem participar, figurando, assim, como uma observadora completa.⁹

Em um primeiro momento, buscou-se obter o sentido geral e global das informações expostas pelos participantes. Posteriormente, procedeu-se a um exercício analítico e aglutinador dos materiais coletados. Processo de codificação e categorização do sentido exprimido pelos atores sociais e jurídicos sobre o Dano Moral, extraindo suas visões e opiniões sobre esse instituto; a finalidade a que ele se presta; a quais experiências os sujeitos sociais o relacionam, buscando retratar a linguagem real do participante.¹⁰

O processo de formação de sentido sobre algo, perpassa pela sua construção intencional, sua transmissão voluntária e sua incorporação pelos sujeitos sociais, que roboticamente reproduzem conceitos e ações involuntariamente, como se fizesse parte de sua natureza, como se não existisse um passado não-familiar com tal ou qual categoria de pensamento, como se o fenômeno apresentado hoje parecesse sempre familiar. Contudo, não se pergunta o porquê de ser isso e não aquilo; a que finalidade se presta; quem são os protagonistas desse enredo.

Essa pesquisa não se fecha em reproduzir o que é pregado cotidianamente na teoria e reproduzido na prática. Para isso, já há milhões de artigos científicos, teses, livros, julgados. Prima-se pelo sentido implícito na informação coletada ante mera substância externada nas legislações, doutrinas e jurisprudências.

O olhar subjetivo de pesquisadora participante analisará e descreverá detalhadamente o cenário e contexto em que o estudo é desenvolvido, dissertando sobre as perspectivas e maneiras de pensar dos atores social, sobre os objetos que se apresentam à frente, bem como todo material humano que auxilia no desenvolvimento do processo estrutural da instituição judicial, embasada por códigos de atividade, de estratégia comportamental de interação, por vezes, pré-definidos.¹¹

O tema aqui tratado será analisado tendo em vista casos individuais em sua multiplicidade de personalidade. Retratados para além de mera descrição e conexão de suas complexidades identificadas. Tem por fito, essencial, apresentar um desenho estrutural e social do local específico do estudo e do objeto estudado.

⁹ CRESWELL, 2007, p. 190-192 *passim*.

¹⁰ *Ibid.*, p. 195-196 *passim*.

¹¹ *Ibid.*, p. 197.

O processo de lapidação das informações agrupadas, durante o tempo-espço observado, produz a apreensão de lições, indagações, perspectivas, que no fim conduzem várias interrogações necessárias à produção de novos saberes sobre o Dano Moral. Todas elas impregnadas pelo subjetivismo cultural dessa pesquisadora, sem, contudo, forjar a integridade dos dados coletados no campo de estudo.¹²

Essa pesquisadora se utilizará de narrativa e descrição intercaladas com uso de citações longas, curtas e inseridas no texto com interpretações, bem como um roteiro de conversas fiéis à linguagem dos participantes, de forma detalhada, auxiliadas por formas metafóricas que corroborem para a não identificação dos atores sociais, em busca de compreender como se desenvolve o fenômeno do instituto do Dano Moral em suas fases e faces, a partir da observação de um *locus* comum a interação comunicativa desse objeto, composta por grupos onde se encontram ínsitos vários atores jurídicos - todos os sujeitos que trabalham nos Juizados Especiais Cíveis, a exemplo do segurança, recepcionista, estagiário e os servidores públicos - que desempenha um papel, de maneira inconsciente ou consciente. Ambiente esse, impregnado por comportamentos humanos e de fatos descritos a partir das percepções e experiências vivenciadas durante a coleta de dados, tendo por objetivo específico a compreensão das representações das múltiplas realidades implícitas nas palavras expressadas, através de um olhar atento de como as coisas acontecem, seus detalhes.

Este estudo inclui entrevistas aprofundadas e observação cotidiana da dinâmica enfrentada pelos atores sociais na busca de reparar os mais variados constrangimentos sofridos, através do instituto do Dano Moral, na tentativa de narrar como os participantes descrevem e estruturam a sua visão de mundo sobre essa categoria.

2.3 O PAPEL DO PESQUISADOR

As percepções dessa pesquisadora sobre o Dano Moral foram moldadas a partir da experiência apreendida durante o período de exercício prático do direito, requisito essencial para a aprovação em matéria ministrada nos períodos finais desse curso na Universidade Federal do Espírito Santo.

Outrossim, através da incorporação de conceitos e métodos críticos apreendidos a partir de leituras teóricas sobre o assunto, devidamente orientadas pelo

¹² CRESWELL, 2007, p. 199-200 *passim*.

professor Lucas Abreu Barroso, a quem tenho por alta estima, que longe de orientar-me a trilhar inconsciente suas teorias e percepções de mundo, ensinou-me a traçar meus próprios passos como pesquisadora, esclarecendo e teorizando sobre os paradigmas já incorporados às minhas experiências pessoais, dentro e fora do contexto acadêmico.

Nos períodos acadêmicos em que cursei as matérias de estágio supervisionado I e II, atuei como estagiária de gabinete de 01 (um) dos Juizados Especiais Cíveis de Vitória, vinculado ao Tribunal de Justiça do Espírito Santo, por cerca de exatos 02 (dois) anos (2013-2015). Nesse espaço-tempo, tive contato com a dinâmica de um micro órgão da justiça. Tudo novo, inicialmente, o que, cotidianamente, foi se alterando com o passar do tempo, diante da prática, diuturna, de métodos de reprodução comportamental de interação, tais como o modo de se vestir, a forma de tratamento dispensadas aos atores sociais, participantes de relações processuais vinculados àquela localidade, tudo já, outrora, pré-estabelecido em códigos normativos ou na forma costumeira de cada juiz e de seus auxiliares delimitarem.

O primeiro contato com o instituto do Dano Moral, na teoria, se me recordo bem, foi na matéria de Responsabilidade Civil, cursada no segundo semestre do ano de 2011 junto ao Curso de Direito da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Naquela oportunidade, foram apresentados os conceitos doutrinários reproduzidos por vários juristas, e sua aplicação na prática judicial, corroborados pela leitura de julgados do Superior Tribunal de Justiça (STJ), uma das cortes judiciais responsáveis por uniformizar o entendimento de vários conceitos e teorias sobre os institutos jurídicos, inclusive o Dano Moral.

O segundo contato se deu na elaboração de sentenças judiciais, durante a minha experiência como estagiária de gabinete de 01 (um) dos 09 (nove) Juizados Especiais Cíveis de Vitória. O meu papel era simples, em alguns casos, apenas adaptar o modelo pré-estabelecido ao caso concreto. Em um primeiro momento, ler todo o processo, que representava, em síntese, peça inicial, defesa, provas documentais e testemunhais apresentadas e elaboradas durante a fase de instrução probatória. Noutro momento, decidir e, por fim, enquadrar o caso concreto a um modelo pré-estabelecido que já trazia em seu bojo o conceito doutrinário assente sobre Dano Moral, a normativa concernente a esse instituto, selando todas essas considerações com a citação de julgados que corroboram, e, por vezes, reproduzem o que foi dito na teoria, sem individuar em nada ao caso, em análise, naquela situação hipotética.

Essa reprodução em série de sentenças judiciais sobre o Dano Moral com um modelo de fundamentação pronto e acabado para os diversos casos conclusos no gabinete, inicialmente, causou-me estranheza, tendo em vista ser a primeira experiência prática-profissional dentro da área jurídica. Segundo, devido à formação crítica obtida, a partir do primeiro semestre de 2010, no minicurso ministrado sobre o Direito do Consumidor, corroborado pela experiência prática experimentada no projeto de extensão “Balcão de Direitos”, a partir do segundo semestre do ano de 2011 até final de 2013, em que me foi possível evidenciar no contexto das relações sociais de comunidades sociais, em específico, a Quilombola, o limbo existente entre o mundo do Direito e o mundo social. E, concomitante a isso, a minha a minha experiência enquanto participante do grupo de pesquisa “O Direito Civil na Pós-modernidade Jurídica”, em que desenvolvi um senso crítico (des)construtivo, construtivo, (re)construtivo sobre as relações consumeristas e sobre a teoria geral e específica do Direito Civil.

Insta salientar que, esse entendimento crítico prévio sobre a temática do Direito Civil trouxe à minha consciência um conceito de Dano Moral, sensível a todas as experiências teóricas e práticas acima relatadas, e a enxergar o paradoxo, incoerência de ser reproduzir conceitos e fundamentos padrões para todas as questões de fato que apresentam essa categoria de dano no bojo dos pedidos contidos em uma demanda judicial.

Essas experiências anteriores como estagiária de gabinete, como estudante de direito, como pesquisadora, e como atora social, sensível às relações sociais havidas e visualizadas no seio da sociedade me trouxeram certos vieses para este estudo. Embora eu vá fazer todos os esforços possíveis para garantir objetividade, esses vieses podem moldar a forma como vejo e entendo os dados coletados e a forma como interpreto as minhas vivências no campo estudado.

2.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

2.4.1 Cenário

Este estudo será conduzido no prédio dos Juizados Especiais Cíveis da Comarca de Serra, situado na rua Puriti, nº 150, bairro Caçaroca, CEP nº 29.176-424, local em que essa pesquisadora trabalha há aproximadamente 02 (dois) anos, no cargo

comissionado de chefe do setor de conciliação, de 01 (uma) das 04 (quatro) varas judiciais alocadas nessa estrutura.

Esse prédio, até o momento, compreende 02 (dois) andares, e está em fase de construção do terceiro andar, onde será lotada 01 (uma) sala para a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-ES), para auxiliar os profissionais dessa natureza.

A área exterior do prédio comporta um estacionamento privativo para os funcionários à sua direita, com vagas marcadas, em especial, a dos juízes de direito.

A calçada e faixa de do prédio são compostas por pedras cimentadas no chão. O local é cercado por uma estrutura de ferro que cobre toda a sua entrada, dando acesso aos veículos através de um portão de mesmo material, no seu lado direito, como possui uma entrada à esquerda por um portão menor, que dá acesso aos vários atores sociais que procuram essa estrutura judicial, para desenvolverem o papel de advogados, funcionários públicos da mesma, bem como pretensas partes processuais.

Nesse espaço, alguns ambulantes, vez ou outra, comercializam produtos alimentícios, além de funcionar como local de formação de 01 (uma) fila, composta por atores sociais que pretendem ingressar com demandas judiciais perante essa instituição.

Na faixa de do prédio há um banco, revestido por madeira, pintado de preto. Nele, geralmente, sentam as partes que aguardam suas audiências. Um objeto utilizado, diariamente, por diferentes participantes desse ambiente.

O interior do primeiro andar comporta uma recepção, separada do exterior do prédio por 01 (um) portão, vazado por várias estruturas de ferro, acompanhado por 01 (uma) porta de vidro. Possui em seu seis 06 (seis) fileiras de cadeiras pretas e estofadas, agrupadas 04 (quatro) por fileira. Sendo que 04 (quatro) fileiras se encontram viradas para o interior do prédio e se estende até o centro da referida recepção. As outras 02 (duas) fileiras de cadeiras se localizam em paredes paralelas àquelas 04 (quatro) fileiras centrais. Esses objetos descritos são encontrados no lado esquerdo da recepção.

Do lado direito da recepção há 01 (um) balcão de madeira, com 01 (um) caderno de capa dura de cor preta, 01 (uma) caneta e 01 (um) aparelho telefônico de linha fixa, e por detrás dessa mesa há 01 (uma) cadeira, ocupada por 01 (uma) recepcionista, funcionária de determinada empresa terceirizada contratada pelo Poder Judiciário do Estado.

A recepção é, constantemente, ocupada por 02 (dois) seguranças, também contratados por empresa terceirizada.

Nesse local há uma rotatividade de atores sociais e jurídicos, durante todo o horário de funcionamento, de 08h00min às 18h00min, que utilizam esse espaço como local de espera para atendimento na sala de registro de queixas cíveis, bem como para aguardar audiências que serão realizadas em 01 (um) dos 04 (quatro) Juizados existentes nessa localidade, quando não funciona, apenas, como local de passagem.

Ao lado esquerdo da recepção localiza-se a sala de registro de queixas cíveis, que possui em seu interior 04 (quatro) mesas de atendimento, ocupadas por estagiários de direito que cursam períodos diferentes entre si, aproximadamente entre o 4º (quarto) e o 10º (décimo) períodos, que divide esses assentos, por vezes, com 01 (um) serventuário que coordena esse setor.

Esse ambiente possui 01 (um) armário de ferro com várias caixas de arquivo e equipamentos parados, que se equipara, figurativamente, a 01 (um) mini depósito. Há várias caixas de arquivo, de cor azul, contendo materiais necessários à execução das atividades ali exercidas, a exemplo de cartuchos de impressora, caixas de papel A4, espalhados pelos 04 (quatro) cantos da sala.

É uma sala pequena, improvisada, em que o atendimento aos atores sociais divide lugar com a interação havida entre os estagiários, que se comunicam entre si em voz alta. Outrossim, não há espaço para atendimento individual de cada parte. Todas as partes em atendimento se informam mutuamente da reclamação dos demais participantes que se encontram na sala de registro, ocorrendo uma interação, em decorrência da identificação dos problemas sociais desses atores, entre si, que coopera para progressiva construção do sentido, ideia, imagem do Dano Moral nessa instituição.

Essa sala é mal iluminada, bem como é separada dos outros setores por divisórias. De um lado, pela recepção, de outro lado, por 01 (um) cartório judicial, que possui 01 (uma) janela de vidro que vai ao encontro da sala de abertura, coberta por cartolina branca, improvisada pelos estagiários do setor de queixas.

Um pouco mais à frente da recepção, a direita, há uma cozinha improvisada, que possui em seu interior 01 (um) fogão, ao lado 01 (um) micro-ondas por de cima de 01 (um) frigobar que, por sua vez, fica em cima de 01 (uma) mesa de madeira, e como assessorio a essa 01 (uma) cadeira, que serve como assento para que alguns

atores jurídicos almocem nesse espaço, a exemplo de estagiários e supervisores do setor de queixas, ou pelas serventes para descanso nos intervalos entre os seus afazeres. E, na porta no final do corredor, também à direita, se localiza um banheiro acessível a todos os participantes sociais.

Cada andar do prédio comporta 02 (dois) Juizados Especiais Cíveis, os quais possuem uma estrutura orgânica semelhante. Todos compostos por 01 (um) cartório, setor responsável pela movimentação dos processos em trâmite; o cumprimento dos provimentos judiciais; e o atendimento aos atores sociais e jurídicos, tendo o quadro de funcionários composto por analistas judiciais e estagiários.

Outro cenário comum aos Juizados são os gabinetes e as salas de audiência de conciliação e de instrução e julgamento, também compostas por quadro de funcionários públicos, entre eles juízes togados e leigos, assessores, chefes do setor de conciliação e estagiários de pós-graduação, de conciliação e de graduação.

2.4.2 Atores

Neste estudo, os participantes são os atores sociais que pretendem ser parte em um processo judicial. Os atores jurídicos são os profissionais terceirizados, nos quais se incluem os seguranças, as recepcionistas e os funcionários públicos, propriamente ditos - juízes e analistas judiciais -, além dos servidores comissionados e os estagiários de graduação e pós-graduação.

Todos os participantes serão observados no contexto das diversas fases pré-processual, para ingressar com uma demanda judicial, que perpassa por filas, portões, a filtragem dos funcionários terceirizados, a filtragem dos estagiários responsáveis pela central de registro de queixas, e processual de autuação, conciliação, instrução e julgamento.

2.4.3 Fatos

A partir de uma metodológica qualitativa, de caráter etnográfico, este estudo tem por foco a observação das experiências e dos fatos, diários, ocorridos no cenário da estrutura interna do prédio onde se localizam os Juizados Especiais Cíveis de Serra, não deixando de se atentar para a calçada e a fachada desse local, com o

intuito de descrever e analisar as percepções e significados do instituto do Dano Moral, conforme externado ou interiorizado pelos participantes desse enredo estrutural, o que impõe incluir o exercício de assimilação de eventos e informações cotidianas e anormais, como a interpretação de fatos e questões críticas que surgirem.

2.4.4 Processos

Será dedicada atenção especial à observação dos comportamentos e ideias trazida pelos atores sociais, que exprimem suas origens e costumes, bem como o processo de desenvolvimento do referido instituto na estrutura judicial.

Outrossim, a subjetividade dos diversos atores sociais e jurídicos no tratamento do objeto pesquisado, com o fito de desenvolver uma análise crítica do conteúdo do Dano Moral representado pelos juristas e não juristas, a origem de sua influência, bem como a afetação subjetiva dos diversos ideários ínsitos no inconsciente e consciente humano sobre essa categoria de Dano.

Para isso, serão analisados cada um dos cenários que compõem a estrutura dessa instituição, conforme já descrito acima, com o fito de trazer à lume as interferências do campo estudado, das representações ínsitas em cada sujeito participante desse processo, que influencia, sobremaneira, na construção e disseminação de várias ideias e conceitos sobre a temática do Dano Moral.

2.5 QUESTÕES ÉTICAS

Uma questão importante a ser estudada, consubstancia-se no processo de construção do Dano Moral na prática judicial, para entender quais são os elementos implícitos que compõem a origem das diversas faces que o reproduzem, bem como compreender o reflexo direto do que há por detrás dos vereditos finais de juízes, que se apresentam sobre a forma de palavras digitadas em uma tela de computador, tendo em vista que os processos judiciais dos Juizados de Serra, em sua maioria, são processados através do sistema virtual denominado “Projudi”, utilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJ-ES).

Essa dissertação visa demonstrar a aleatoriedade com que é construído e aplicado o instituto do Dano Moral nos casos concretos, a depender de seu julgador, de sua vítima, de seu agressor, todos de pensamento e prática engessados pela

superestrutura estatal, e como se dá essa reprodução por juristas e não juristas.

Essa pesquisa pretende comunicar, de forma clara e cognoscível a seus participantes, que o objeto estudado se consubstancia nos vários preconceitos, conceitos, fundamentos que compreendem o Dano Moral e a interferência da representação das práticas sociais no ambiente dos Juizados Especiais Cíveis, elementares e substanciais a esse instituto.

Durante o processo de coleta de dados, essa pesquisadora observará as regras e costumes de cada setor analisado, com o intuito de respeitar esses locais de pesquisa, minimizar, ao máximo, a perturbação do ambiente físico.

Outrossim, não serão divulgadas informações prejudiciais, bem como será respeitada a autonomia dos participantes de expressarem sua vontade em participar da coleta de dados por meio da entrevista, bem como de desistir, se for o caso.

Nessa pesquisa, todos os atores jurídicos, juízes e assessores, independente do gênero, serão adjetivados no sexo masculino. Outrossim, os demais atores jurídicos e sociais serão identificados por nome fictícios, tudo para proteger o anonimato dos participantes.

Na interpretação dos dados coletados serão utilizadas estratégias de validação, com o intuito de suprimir qualquer possibilidade de falsificação ou invenção de resultados para a pesquisa, para atender à necessidade dessa pesquisadora ou de seus participantes.

2.6 ESTRATÉGIAS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados se iniciou no segundo semestre de 2015, tão somente, através do método observacional da fachada pessoal dos participantes do campo em estudo. Já no primeiro semestre do ano de 2016 foram realizadas entrevistas gravadas, através de diálogo embasado em questões abertas sobre o Dano Moral, com os vários atores sociais e jurídicos disponíveis nessa estrutura (juízes e seus assessores de gabinete, estagiários e supervisores da sala de registro de queixas), para exprimir a ideia de Dano Moral que os mesmos reproduzem no seu cotidiano profissional, de forma intencional ou não.

O cenário escolhido para a realização da pesquisa é a sede dos Juizados Especiais Cíveis de Serra. Local esse em que atuo como Funcionária Pública Estadual Comissionada, no cargo de Chefe do Setor de Conciliação desde julho de 2015.

A escolha desse campo, para desenvolvimento da coleta de dados, fora proposital. Primeiro, em razão de ser um espaço de grande acessibilidade e aceitação das autoridades ali alocadas, para o desenvolvimento da pesquisa, bem como ser um ambiente de fácil trânsito e interação, que amplia as chances dessa pesquisadora de coletar informações de difícil publicidade aos atores sociais que não são pertencentes ao setor analisado. Segundo, tendo em vista ser os Juizados Especiais Cíveis palco de grande parcela das ações propostas, que tem por objeto indenização por Danos Morais.

O público selecionado para o estudo, consubstancia-se nos atores sociais que, cotidianamente, frequentam o espaço público em análise, bem como os atores jurídicos - profissionais - que atuam nesse ambiente.

O procedimento de coleta de dados descreverá a interação dos atores sociais e jurídicos durante todas as fases estruturais e procedimentais que essa estrutura compreende. Todos, analisados em seus quadrantes de atuação, a exemplo da narrativa da estrutura física e dinâmica de uma audiência de conciliação ou instrução e julgamento.

Outro exemplo é captar os diálogos ocorridos na sala de assessoria dos gabinetes de juiz, no tocante as ideias versadas sobre o instituto em estudo, antes ou durante a elaboração de vereditos judiciais sobre o mesmo, implícito, mas pertencentes a fundamentação e dispositivo de uma sentença judicial.

As entrevistas realizadas foram realizadas por meio de gravação de diálogos havidos entre a pesquisadora e os participantes do meio, propositalmente selecionados, tendo em vista o tempo-espaço em que atuam em determinado setor, o contato diário com o objeto estudado, e a disponibilidade e autorização em ser parte da pesquisa.

Essas entrevistas foram conduzidas face a face, envolvem poucas perguntas, não-estruturadas e, geralmente abertas, com o intuito de extrair visões e opiniões dos participantes.

A narrativa compreende a natureza evolutiva de todos os eventos vividos pelos participantes, antes e durante o processamento de uma ação judicial nos Juizados Especiais, entre eles o cenário da fila, da recepção, a sala de abertura, as salas de audiência e como funciona a dinâmica de um gabinete judicial.

Em síntese, serão analisados os códigos de cenário, de contexto, de atividades, de processos, de relação e estrutura social, de codificação pré-definidos, e as

perspectivas dos participantes, tudo girando em torno do problema analisado na presente pesquisa.

2.7 PROCEDIMENTOS PARA A ANÁLISE DE DADOS E VALIDAÇÃO DA PESQUISA

Durante a análise dos dados, as informações colhidas foram organizadas por categoria e por ordem cronológica, revisadas e codificadas reiteradas vezes, selecionando e registrando todos os fatos e ideias, relevantes para o objeto estudando, posicionando-os dentro de um modelo teórico, por meio de uma construção narrativa qualitativa das fases pré-processual e processual, de fato, bem como das faces pessoais, durante o processo de interação dos participantes nas reproduções de padrões.

Para assegurar validade interna ao estudo, fora empregada a estratégia de triangulação de dados, ou seja, a realização de coleta através de fontes múltiplas, como entrevistas, observações e análise de documentos. Acrescido a isso, foram realizadas observações a longo prazo e repetidas no local da pesquisa, de fenômenos e cenários similares que ocorrem no ambiente, durante um período mínimo aproximado de 12 (doze) meses.

Outra estratégia utilizada para assegurar a credibilidade e integridade a presente pesquisa, foi a realização de descrições ricas, densas e detalhadas do cenário e de seus participantes, de forma a garantir a qualquer pessoa interessada no que se pretende transferir, uma estrutura sólida para comparação. Além de ter acesso a um relato detalhado do foco do estudo, do papel do pesquisador, tudo como o intuito de garantir um quadro claro e acurado dos métodos usados neste estudo.

Os resultados serão apresentados de forma descritivo-narrativa. A descrição densa será utilizada como estratégia para comunicar um quadro holístico das diferentes visões, ideias, experiências dos participantes sobre o instituto do Dano Moral no ambiente jurídico estudado.

O projeto final será a construção narrativa das experiências dos participantes e os significados que eles associam ao objeto de estudo a partir dessas experiências. Com isso, busca-se trazer a lume o processo de construção do Dano Moral no campo jurídico, bem como o papel dos atores sociais nesse processo, revelando todos os elementos essenciais que compõem o sentido de Dano Moral.

3 A METAMORFOSE DO DANO MORAL NO TEMPO-ESPAÇO

3.1 O PROCESSO DE ANCORAGEM DO DANO MORAL NO TEMPO-ESPAÇO

A sociedade tornada senso comum¹³, é organismo de universos reificados, compostos por sistemas de organização pré-estabelecidos com regras e regulamentos, em que seus membros pertencem a classes e exercem diferentes papéis, com grau de participação a depender da competência adquirida.

Traduz-se, então, em uma sociedade de conceitos, que enquadra seres e objetos a categorias, nomes e significados, aspectos essenciais para a ancoragem do seu conteúdo e sua assimilação nas relações intersubjetivas.¹⁴

Sua atmosfera é compreendida e comunicada através de representações sociais que tem por objetivo “abstrair sentido do mundo e introduzir nele ordem e percepções, que reproduzam o mundo de uma forma significativa”¹⁵.

Transformar palavras, ideias, seres não-familiares em expressões usuais, atuais e próximas às comuns e dar-lhes uma feição familiar, perpassa por um processo de pensamento baseada na memória e em conclusões passadas, auxiliado pelos mecanismos de ancoragem e objetivação.¹⁶

Transportar uma ideia, objeto ou ser estranho, ameaçador, intrigante e perturbador para um sistema particular de categorias, em um primeiro momento, e compará-lo com um paradigma de uma categoria que seja apropriada, em segundo momento, o possibilita adquirir características dessa categoria, e coopera para o seu consequente enquadramento no sistema pré-estabelecido a que ela está submetida, reduzi-lo a “um sistema de classificação e denotação, alocação de categorias e nomes”¹⁷.

Nesse contexto organizado a reprodução de uma identidade social é mediada por um processo de ancoragem, uma duplicação e proliferação de nomes, conceitos e categorias que correspondam a uma tendência normalística, a uma necessidade de conformar coisas e seres a uma dada representação social dominante. Identidade

¹³ MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 60.

¹⁴ *Ibid.*, p. 68.

¹⁵ *Ibid.*, p. 46.

¹⁶ *Ibid.*, p.60-61 *passim*.

¹⁷ *Ibid.*, p. 32.

convencionada a que não se escolheu e não possui controle, que não foi construída reciprocamente.

Nomear, colocar nome em alguma coisa ou em alguém, possui um significado muito especial, quase solene. Localiza-o na matriz de identidade de nossa cultura.¹⁸

O processo de categorização de uma ideia, objeto, sua aproximação, avaliação e descrição revela a possibilidade de representar o não-familiar no mundo familiar, “reproduzi-lo como uma réplica de um modelo familiar”¹⁹. Confiná-lo a um conjunto de comportamentos e regras que determinam o que é ou não permitido em relação a todos os indivíduos pertencentes a dada sociedade.²⁰

Pode-se, sem receio, asseverar que o instituto do Dano Moral é produto de um processo de ancoragem-objetivação, construída no tecido social ao longo dos últimos séculos.

A ideia do Dano Moral, enquanto nova categoria de dano ligado ao mundo interno das pessoas, aos seus atributos espirituais e anímicos, inicialmente, fora repudiada, devido causar estranheza à cultura, ao contexto em que começou a ser discutida a necessidade de sua identificação social, visto aflorar na coletividade a necessidade de tutelar os aspectos da personalidade da pessoa humana.

Essa categoria acumula divergências desde sua concepção, a exemplo da confecção de seu nome (danos não-econômicos, danos extrapatrimoniais ou equipolentes) e de sua imagem (dano decorrente de consequências negativas de cunho patrimonial, ligado à afetação do patrimônio material do ofendido - reflexos e indiretos) que se desejava ancorar, caminhando por diagonais até desaguar em ramificações de expressões possíveis para predicar essa categoria, a saber danos morais “de efeitos não patrimoniais”, resultando em uma classificação minimalista do Dano Moral, posto ser negado sua autonomia, sua cisão a qualquer repercussão no patrimônio econômico do ofensor, característica sem o qual não há que se falar em constituição de um dano.²¹

O Dano Moral, em cada tempo-espço, do processo de ancoragem-objetivação

¹⁸ MOSCOVICI, 2009, p. 66.

¹⁹ *Ibid.*, p. 62.

“De fato, a tendência para classificar, seja pela generalização, ou pela particularização, não é, de nenhum modo, uma escolha puramente intelectual, mas reflete uma atitude específica para como objeto, um desejo de defini-lo como normal ou aberrante. É isso que está em jogo em todas as classificações de coisas não-familiares – a necessidade de defini-las como conformes ou divergentes, da norma” (*Ibid.*, p. 65 *passim*)

²⁰ *Ibid.*, p. 63.

²¹ *Ibid.*, p. 356.

na realidade, apresentou várias imagens, sentidos, cogitando-se, a essa categoria, acentuar as mesmas normas usuais do dano material, consistente no estabelecimento de equivalência econômica, entre dano e compensação, fortemente reprimido pelos juristas que viam a moral como bem ideal, desprovido de preço monetário dada à impossibilidade material de se encontrar um denominador comum.²²

A questão da sistematização do Dano Moral já é ventilada desde o final do século XIX e início do século passado. Os argumentos oferecidos e o afã de suas afirmativas conduziam a doutrina e jurisprudência a seu favor lançar contra ela, involuntariamente, uma confusão de conceitos.

A doutrina e jurisprudência das últimas décadas do século passado, corroboraram com a gradativa evolução da noção de Dano Moral como categoria autônoma de dano em relação ao dano material direto ou reflexo, que durante certo tempo prevaleceu, assumindo a face de um complexo valorativo (virtudes) intrínseco à pessoa integrada à sociedade, em suas projeções de ente social em sua individualidade como ser de honra, reputação, e demais manifestações do intelecto.²³

Em um primeiro momento, o Dano Moral assumiu o sentido de consequência negativa que a dor moral ou física ocasiona na capacidade econômico-financeira da pessoa lesada. Em outras palavras, reflexos patrimoniais dos danos não-econômicos.

Outra feição defendida pela doutrina visualizava a categoria como Dano Moral indireto, que traduzia danos materiais comuns, atribuindo reparação aos Danos Morais apenas em decorrência de efeitos patrimoniais, confundindo conceitos e apresentando como se Dano Moral fosse verdadeiros casos mistos ou isolados de danos materiais, oriundos de causas morais.²⁴

O pensamento comodista dos opositores ao Dano Moral, sem receio, se reduzia a asseverar que a lesão que consiste em sofrimento físico ou moral, sem

²² SILVA, Wilson de Melo da. **O dano moral e sua reparação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1969. p. 17-18 *passim*.

²³ BITTAR, Carlos Aberto. **Responsabilidade civil: teoria e prática**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1990. p. 96-97.

²⁴ SILVA, op. cit., p. 18-20 *passim*. Não se está aqui a defender a dissociação dessas categorias, haja vista entender que uma causa moral pode acarretar prejuízos de cunho econômico, assim como danos materiais podem gerar ofensas morais.

A exemplo de danos patrimoniais resultantes de danos morais, podemos figurar a hipótese “em que seja devida a indenização a pessoas que, ao revés de receber, proporcionavam à vítima alimento, auxílio ou educação. Um pai ou uma mãe que vê o filhinho esmagado sob as rodas de um carro e, com o traumatismo moral, gravemente adocece. Todas as despesas que essa doença reclamar devem ser ressarcidas à custa do responsável pelo desastre. Não é, no caso, a indenização do dano moral, mas do dano material, patrimonial, resultante do dano moral insuscetível de indenização, porque não-passível de avaliação” (*Ibid.*, p. 302).

relação direta com o patrimônio do ofendido, não gera a necessidade de satisfação pecuniária, diante da inexistência de patrimônio a ser tutelado. Admitir a sua reparabilidade alimentaria as extravagâncias do espírito humano.

Os argumentos adversários à ancoragem de uma identidade social e jurídica para o instituto do Dano Moral, pode se resumir nas incertezas quanto ao bem jurídico violado; dificuldade em verificar a existência fática do Dano Moral; impossibilidade de rígida estimativa em dinheiro; imoralidade de estipulação de compensação para a dor em dinheiro; e abrangência de arbítrio deferido ao julgador. E, por isso, entendia-se que a ideia de Dano Moral era mal aplicada nos casos reclamados, em sua grande maioria.²⁵

A jurisprudência escassa à época se orientava no sentido de apenas reparar os reflexos materiais do Dano Moral, contrariando parcela de juristas que não reconheciam reparação a danos fora da órbita dos direitos patrimoniais.²⁶ Todavia, embora se negasse a existência formal de reparabilidade para o Dano no sistema do direito pátrio, essa categoria restou substanciada, por seus opositores e apoiadores, que, embora divergissem quanto a ideia de que o Direito Civil dispensasse a sua reparação, não restava, dúvida, porém, da existência mesma desses danos.

Sintoma dessa época eram doutrinas de acomodação e jurisprudência de quartel, de critérios pré-fabricados, preconceitos covardes e capitulares, a reconhecer o dever de obediência e fidelidade aos princípios em que se informava a ordem jurídica, fenômeno reincidente neste século, o que faz refletir que o ato de pensar livremente seja abjeto a esse conformismo.

Embora o entendimento sobre o Dano Moral ser, em tese, ressarcível, a problemática pairava na busca por uma reparação adequada em face da subjetividade mesma de que tal classe de danos apresentava, não sendo negado a essa categoria a sua constituição de bem ligado a vida, ao espírito, aos sentimentos e a inteligência compreendidas como patrimônio de uma personalidade.²⁷

Não havia nenhuma barreira jurídica oponível a essa categoria de dano, mas

²⁵ DIAS, José Aguiar. **Da responsabilidade civil**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1979. p. 423.

²⁶ Interessante traz a lume trecho de sentença datada da primeira metade do século passado, pelo Juiz de Direito em Santos, Estado de São Paulo, Pedro Augusto do Amaral, versando sobre caso particular de um pedido de reparação por danos morais em virtude de morte acidental de determinado indivíduo, advertia que “firmado, assim, que em nosso direito, o dano moral, é irreparável e estabelecida também a impossibilidade de ampliação dos termos do artigo 1.537 do Cód. Civil, impõe-se a improcedência da ação na parte que visa à decretação da responsabilidade da ré por danos morais derivados do desastre” (SILVA, 1969, p. 299).

²⁷ MOSCOVICI, 2009, p. 343.

sim ideológica em reconhecer que os bens despidos de qualquer estimativa pecuniária poderiam ser ressarcíveis.

Não obstante a percepção tímida e negativa do Dano Moral ter grande lastro no século passado, havia quem adotasse a tese de ampla reparabilidade do Dano Moral já na doutrina²⁸ e na jurisprudência²⁹, asseverando, para tanto, que o intuito da reparação dessa categoria de dano não se prestava a converter a dor em dinheiro, nem fazer desaparecer, como se possível fosse retornar ao *status quo* anterior. A reparação da lesão moral cumprida pelo ofensor, como garantia única do direito violado, em uma soma em dinheiro, a ser arbitrada pelo poder judiciário.³⁰

Pelo labor da doutrina e da jurisprudência esparsa, com apoio na legislação em vigor a época, se pôde verificar uma evolução do instituto do Dano Moral. A defesa de sua autonomia em relação dano material, em outras palavras, não ser necessário que o interesse jurídico a ser demandado tenha por conteúdo, uma relação econômica ou possa ser convertida em dinheiro. Talvez se deva entender que o interesse de resguardar os direitos à honra, à vida e à liberdade seja baluarte legítimo para o uso das vias judiciais.

Os adversários a essa visão apregoam que a lesão moral não pode ser indenizada, porque o sofrimento, a dor, a angústia e sentimentos decorrentes dela são inestimáveis financeiramente, não-indenizável.

Cabe ressaltar, contudo, que a dor moral nunca foi pressuposto para assentar

²⁸ Nesse sentido, importante colacionar trecho sobre a defesa da reparabilidade do dano moral em pecúnia: “A mais moderna e mais perfeita doutrina estabelece como regra a reparação do dano moral. Dois são os modos por que é possível obter-se a reparação civil: a restituição das coisas ao estado anterior, e a reparação pecuniária quando o direito do lesado seja de natureza não-reintegrável. E a ofensa causada por um dano moral não é suscetível de reparação no primeiro sentido, mas o é no de reparação pecuniária. Com esta espécie de reparação não se pretende refazer o patrimônio, porque este não foi diminuído, mas se tem simplesmente em vista dar à pessoa lesada uma satisfação, que lhe é devida, por uma sensação dolorosa, que sofreu; e a prestação tem, neste caso, função meramente satisfatória” (SILVA, 1969, p. 309).

²⁹ Dentre os juízes, como adepto da doutrina, destaca-se Pedro Lessa, que em votos que fizeram época, abordou o assunto de maneira inexcusável, senão vejamos: “Certamente com o dinheiro não se recuperam a vida de um extinto, nem a saúde perdida, nem os prazeres da amizade mutilados, nem as gratas recomendações desfeitas; e se verdadeira é a sentença de Foscolo de que a riqueza é tida em maior estima do que todas as coisas que ela pode proporcionar-nos, e em menor do que aquelas que não pode dar uma soma em dinheiro, por maior que seja nunca pode ser compensação adequada a um dano moral. Mas segue-se disso que o dano moral não deva ser calculado na indenização? Quem assim conclui emite um raciocínio muito semelhante ao daquele mutuário que, devendo restituir mil libras, e possuindo apenas cem, se recusasse a restituir até essas mesmas cem, por serem insuficientes para a extinção do débito. Se o dano moral não se pode compensar completamente, por não haver preço suficiente que o pague, indenizem-no ao menos nos limites possíveis, dando-se uma soma que, se não é um perfeito ressarcimento, representa todavia aquela compensação que comportam as forças humanas” (*Ibid.*, p. 309-311 *passim*).

³⁰ *Ibid.*, p. 309 *passim*.

o Dano Moral. A violação do direito é o pressuposto para ponderar a sua existência e a necessidade de ser reconhecida uma reparação para a dor sofrida, que não se atenha a um caráter meramente econômico, mas punitivo, compensatório. Uma compensação através da via indireta do dinheiro, como meio de propiciar sensações de contentamento, o que demonstrava a afetação do instituto do Dano Moral pelo contexto social do tempo-espço de patrimonialismo operante. O dinheiro como via direta para sua reparação, tendo essa categoria sido elaborada dentro da forma do dano patrimonial, apesar de negar uma face patrimonial, a utilizar-se dos mesmos mecanismos antecedentes e consequentes do dano material.

O Dano Moral, em uma acepção que remota ao século passado, era compreendido como lesão à pessoa física ou natural de direito em seu patrimônio ideal, que traduz o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valoração econômica. Esse dano seria decorrente de ofensa à honra, ao decoro, a paz interior, as crenças, aos sentimentos, à liberdade, à vida, à integridade corporal. A lesão ou redução sofrida pelo ofendido em seu conjunto de valores tutelados gera perda ou diminuição, total ou parcial, de sua estrutura psíquica, física, moral ou material. Em sendo afetada a pessoa em sua integridade estrutural, busca-se uma equivalência, aproximação ou compensação ao dano suportado.³¹

Não oferece relevância à objeção cotidiana, de caráter ético, de difícil avaliação do desgosto, abatimento, diante de inevitável reflexo no todo do homem, profissão, integridade física-mental e patrimonial, devendo ser refutado a tese da equivalência perfeita como entrave à sua aceitação em concreto, posto que essa equiparação não tende a ser absoluta. Está longe de conseguir uma aproximação do estado anterior à vítima.³²

Dada a irrelevância de objetar o Dano Moral sob o argumento de dificuldade material de sua avaliação, não reconhecido à sua existência a exigência de sua conversibilidade em moeda como premissa da reparação, diante da ocorrência de fenômeno semelhante com danos materiais, ao utilizar de critérios de equivalência, quando não se é possível restituir à vítima o bem subtraído, a oposição passa a ser em relação à tentativa de atribuir à esfera moral do ser humano um valor pecuniário, resultando em uma degradação do que se tem em mente proteger.³³

³¹ BITTAR, 1990, p.7-20.

³² SILVA, 1969, p. 366-367.

³³ DIAS, 1979, p. 426-477 *passim*.

A ausência de norma jurídica que sancionasse de maneira franca e expressa o Dano Moral como categoria de dano ressarcível, sustentou a controvérsia quanto à sua existência no meio jurídico, a par de não haver na legislação em vigor à época restrição a reparação, apenas, ao dano material. Como já registrado, a inadmissão de autonomia do Dano Moral ao material, reforçava o argumento de compreender a lesão moral com evento decorrente da lesão material.³⁴

Pode-se afirmar que a um evento danoso pode concorrer lesão a direitos de cunho material e moral. Em que pese, não se pode apontar como distinção entre eles os efeitos dessa lesão, uma vez que se reconhece a cada qual natureza de direito diverso,³⁵ podendo ambos danos ocorrerem simultâneo ou isoladamente. Negar a autonomia aos mesmos, é recusar a existência do Dano Moral.

Inicialmente, não se admitia, contudo, na legislação civil pátria de 1916, a cumulação de duas especiais de reparação. Em outras palavras, em havendo elementos suficientes para configuração do dano material, não se cogitava em reparar ofensa de natureza moral, ao passo que esse só encontra ressarcimento, caso fosse a única repercussão do fato prejudicial.³⁶ Contudo, essa objeção não foi óbice para haver sentenças que abrigavam ambas as reparações. E, a passos lentos, a cumulação de reparações foi sendo consolidada no meio jurídico-social, até ser pacificado com a edição da Súmula nº 37 da Superior Corte de Justiça nacional.

Através de uma legislação esparsa e fracionária, a exemplo de preceitos isolados do Código Civil pátrio de 1916, como de legislações especiais como a Lei de Imprensa (Lei nº 5.250/67) e o Código Brasileiro de Telecomunicações (Lei nº 4.117/62), a aceitação e afirmação de uma categoria de dano para tutelar a lesão à moral foi sendo fortalecida entre os poderes estruturais e sistêmicos da ordem jurídico-social, até atingir a sua consagração substantiva expressa em letra de lei constitucional, em forma de garantia fundamental.

O argumento baseado na ausência de norma jurídica que dispusesse, expressamente, sobre a lesão a moral, foi suprimido por ocasião da promulgação da Constituição Federal de 1988 (CF/88). O Dano Moral, através do batismo com meio jurídico, passou a assumir uma face cogente, objetiva, para corroborar a tutela dos

³⁴ SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil**: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 131.

³⁵ PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Forense, 1995. p. 55.

³⁶ DIAS, 1979, p. 445-446.

direitos integrantes da personalidade.

A Carta Política de 1988 entronizou o Dano Moral em seu art. 5º, inciso V e X³⁷, e estabeleceu que a inviolabilidade à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem é assegurado o direito de ser indenizado material e moralmente, da mesma forma o Código de Defesa do Consumidor no art. 6º, incisos VI e VII, e no Código Civil de 2002 (CC/02).

A imagem do Dano Moral fora formada de forma gradual ao longo de várias fases. A sua face de dano, anteriormente, rejeitada pela doutrina, jurisprudência e sociedade, perpassou por período de reconhecimento, condicionado ao seu dimensionamento econômico, em outras palavras, na medida em que atingisse a patrimônio material até ser reconhecido um caráter autônomo a esse dano.³⁸

Convencionou-se, por parte de alguns doutrinadores, que para a configuração do dano moral, é necessário o preenchimento de alguns critérios tais como prova da lesão à personalidade da vítima, um dos aspectos que compõem a sua dignidade humana. De outro lado, a partir de um viés civil-constitucional se tem apregoado como objetivo primordial do instituto do Dano Moral a tutela da dignidade da pessoa humana, sendo inaceitável reduzi-lo a uma modulação de ser titular de direito da personalidade.³⁹

3.2 O PROCESSO DE OBJETIVAÇÃO DO DANO MORAL NO TEMPO-ESPAÇO

Ninguém julgará excesso de originalidade professar que o instituto do Dano Moral, tal qual como se revela hoje na doutrina e na jurisprudência, é problemático. E no mesmo sentido exatamente se volveu essa categoria desde a formação de sua

³⁷ “Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...]

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

[...]

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;” (BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988. **Diário Oficial da União**, Brasília, 05 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. 09 maio 2017).

³⁸ STOCO, Rui. **Responsabilidade civil e sua interpretação jurisprudencial**: doutrina e jurisprudência. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997. p. 508.

³⁹ *Ibid.*, p. 153-192 *passim*.

identidade social.⁴⁰

Suscita, então, uma dúvida: como um objeto incomum, imperceptível e, inicialmente, abstrato para uma geração, se tornou usual, familiar e concreto para a geração seguinte.⁴¹ É o que pode ser verificado através do já citado mecanismo de ancoragem e de uma fase de objetivação, que se passa a falar.

O processo de materialização de uma abstração, de objetivação de uma ideia ou ser impreciso, busca revelar sua qualidade icônica, reproduzir um conceito em uma imagem, tornar substancial e visível o que, outrora, era vazio, invisível. É saciar a tensão-pressão de prover sentido equivalente, específico a objetos e seres. É uma ligação entre uma palavra que por si só nada denota a um equivalente não-verbal, e através dessa integração se ascende um núcleo figurativo, onde imagens reproduzem ideias e vice-versa.⁴²

A partir do momento em que uma sociedade, gera tal ou qual paradigma, se torna frequente o seu uso no cotidiano, devido à facilidade em relacioná-lo a outros objetos, através de um processo de sintetização da sua imagem em fórmulas. O Núcleo figurativo deixa de ser um objeto de que apenas se fala, pois passa a ser usado em várias situações sociais.

Transformações ocorridas nos últimos decênios cooperaram para uma nova visão da responsabilidade civil centrada na pessoa humana e na tutela de sua dignidade, sendo o seu marco normalístico inicial a promulgação da Constituição Federal de 1988, sucedida pelo Código de Defesa do Consumidor de 1990, que institui como regra a responsabilidade objetiva, e o Código Civil de 2002 que mantém dois regimes de responsabilidade (subjetivo e objetivo).

Diplomas jurídicos destinados a vigorar em uma realidade social dinâmica e complexa, permeada pelos mais diversos conflitos de interesses sociais e violadora das qualidades e expectativas pessoais disseminadas no seio social.

A propagação de valorização humana como fundamento máximo do ordenamento jurídico não feriu de morte o enfoque antecedente eminentemente patrimonialista. É certo que trouxe várias conquistas, mas tem demonstrado que neste decênio vigora a sua face individual, classista e econômica sobre os imperativos de uma vida com dignidade, boa-fé, função social, liberdade e direito de não ser lesado,

⁴⁰ STOCO, 1997, p. 60-70 *passim*.

⁴¹ MOSCOVICI, 2009, p. 71 *passim*.

⁴² *Ibid.*, p. 71-72 *passim*.

direito de tutela da sociedade.

As relações de estabilidade e consistência incorporada ao Dano Moral são altamente rarefeitas, tidas como abstrações rigorosas que não se relacionam, nem direta, nem operacionalmente, com sua criação.

O que torna uma imagem firme, segura, é o fato de ela proporcionar um modelo ou protótipo apropriado para representar uma espécie e amostra de uma classe a que pertence.

Uma palavra que cria os meios. Nesse estágio, a imagem, inicialmente, concebida como posição específica em algum lugar entre as palavras, termina por ser assimilada, percebida, compreendida socialmente, enquanto ideia essencial para a comunicação, enquanto elemento da realidade.⁴³

Toda referência de uma ideia ou coisa dentro do mundo representa um conjunto cristalizado de sentidos, que expressa primeiro a imagem e depois o seu conceito, como realidade.⁴⁴

Resultado da metamorfose das palavras e dos objetos no tempo-espço de cada cultura que os torna inerte, objetivo, através de seus próprios instrumentos transformadores de imagens, representações em realidade.

Nesse processo de assimilação, julgamento da categoria do Dano Moral relacionado à conduta dos sujeitos sociais, é frequente, natural, a personificação, indiscriminada, de sentimentos, classes sociais, os grandes poderes envolvidos nessa trama, tudo conformado pela cultura, que se utiliza da linguagem para produzir esses modelos.

O universo desconhecido do Dano Moral é agora um território familiar. Sua realidade era um espaço vazio na memória cultural da sociedade. Sua imagem substancial, no entanto, é o somatório de um espaço repleto de experiências e memórias comuns extraídos dessa realidade construída.

Inicialmente, ancorada de forma dinâmica e dirigida para dentro, em que se alocam ideias, seres e objetos classificados de acordo com um tipo e rotulado com um nome. E objetivada através da junção e reprodução do complexo de imagens que direciona para o mundo exterior, tornando a categoria conhecida a partir do que já faz parte do consciente da sociedade.

Na medida em que um objeto se torna familiar, se torna dependente da

⁴³ MOSCOVICI, 2009, p. 71-72 *passim*.

⁴⁴ *Ibid.*, p. 77.

memória, ou seja, sólido, o que o impede de sofrer alterações, modificações súbitas e lhes fornece certa independência em relação aos demais acontecimentos ocorridos em sua realidade tempo-espacial. É formalizado a partir do registro de sua feição normativa e sua inserção no paradigma da objetividade, corrente de pensamento que confere ao sistema judicial posição central no campo jurídico, enquanto processo de reprodução de práticas sociais.⁴⁵

A imagem ou ideia ligada à categoria Dano Moral, deixada solta na sociedade, é aceita como uma realidade convencional. E em que pese sua complexidade, o pensamento e comportamento jurídico produzido a traduz como algo que realmente existe, pois é representada e relacionada a coisas, seres e condutas passíveis de serem julgadas.

A metamorfose a qual perpassa o Dano Moral, de categoria rechaçada por doutrinadores, tribunais e sociedade à fase de caracterizada pela adesão das jurisprudências dos tribunais superiores e regionais, não demonstra que o instituto atingiu maturidade e relevância. Esmaecer à resistente objeção da formação de sua feição social e jurídica, não mascara a fragilidade estrutural de seu processo de ancoragem e objetivação à sua presente fase tempo-espacial.

A face negativa do Dano Moral se justificada pela dificuldade de determinação de um conceito substantivo que abarque todos os elementos que caracterizam esse instituto e que crie uma fronteira com os transtornos normais da vida, em que não se deve creditar efetiva identificação da ocorrência de lesão moral.⁴⁶

3.3 O PROCESSO DE ANCORAGEM-OBJETIVAÇÃO DO DANO MORAL NA PÓS-MODERNIDADE

A nebulosa do Dano Moral, em sua formação social teórico-prático, anterior à promulgação da Constituição cidadão, hodiernamente, é marcada por constante processo de tensão e ressignificação de sua feição conceitual social, doutrinária e judicial. O Dano Moral é visto como categoria, enquanto suposto fático, é convertido

⁴⁵ Entende-se o conceito de reprodução de práticas sociais, a partir a conceituação de Erving Goffman como “forma de criação coletiva, em condição de modernidade, uma formulação implicando que, sob outras condições de vida social, a forma de criação coletiva pode também ser diferente” (GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Tradução de Maria Célia Santos Raposo. 15. ed. Petrópolis: Vozes, 2008. p. 16).

⁴⁶ SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor**. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 226-227.

em dano ressarcível.

No contexto de pós-guerra mundial se introduziu o conceito social de proteção do homem, em busca de convivência pacífica e harmônica entre os povos. Busca pela valorização de tendências sociais ante individuais, tendo o ser humano como expressão moral e ética, com a promessa de abandono de um face meramente instrumental e material. Esses valores, contudo, se encontram presentes nesta era pós-moderna em que a economia, o mercado, o consumo é expressão de qualidade de vida, até de saúde, justiça e educação.⁴⁷

Na sociedade pós-moderna, tecnológica, adesiva, de consumo exacerbado, com a viragem comportamental dos seres humanos e das questões macroeconômicas, em torno de novos modelos de circulação de bens e serviços, se instaura disputa, detenção de poder dos mais fortes em detrimento dos mais fracos, que sempre resulta em danos. A competência se converte na forma essencial de organização social em detrimento da sociabilidade.⁴⁸

O convite da sociedade moderna, outrora, e pós-moderna, hodiernamente, é para viver em ambientes formados por micro e macroestruturas institucionais, que condicionam a realidade que se apresenta em cada tempo-espaço histórico, regional, local, pessoal, do qual é quase impossível se desvencilhar, pois o viver em sociedade impõe participar, em algum momento ou em vários momentos, de toda essa dinâmica interrelacional criada, visto que é sustentada pelos ordenamentos legal e político.

Dentro desse ambiente de máxima da prevalência dos benefícios econômicos e concentração de riquezas, em que o homem é depreciado, coisificado, surge a necessidade de proteção daqueles sobre qual se exerce o poder, tendo por finalidade prevenir a ocorrência do dano.⁴⁹

Há uma estrutura socioeconômica que condiciona toda a dinâmica das demais instituições, inclusive a do direito. Para adentrar ao direito e às demais instituições é preciso se conformar com a realidade estrutural que se apresenta. E ter consciência de que as mudanças perpetradas mais do que avanços, são estratégias incorporadas, absorvidas pela estrutura, enquadradas, ressignificadas para atender o seu próprio interesse e acalantar as vozes que clamam por mudanças sociais. Exemplo disso são

⁴⁷ GHERSI, Carlos Alberto. **Cuantificación económica**: daño moral y psicológico. 3. ed. Buenos Aires: Astrea, 2006. p. 11-13 *passim*.

⁴⁸ *Ibid.*, p. 14-42 *passim*

⁴⁹ GHERSI, 2006, p. 11-29 *passim*.

os mecanismos de resolução de conflitos extrajudiciais incorporados a sistemática processual hodierna.

Para dar respostas à insuficiência de soluções a crescente danosidade perpetrada contra o homem na sociedade desde meados do século XX, foi incorporado à constituição social um sistema de prevenção de danos à personalidade (direitos de terceira geração), nascido da necessidade de restringir a proteção da pessoal à reparação do dano, com estratégia para se produzir seu evitamento, visando assegurar um mínimo de dignidade ao ser humano, que contemple suas fases, enquanto trabalhador, consumidor, ator social, individual e espiritual.⁵⁰

A pregação que ecoa desde o pós-guerra mundial é a declaração internacional sobre os direitos humanos e a busca pelo evitamento, prevenção do dano à pessoa.

A Constituição Federal de 1988, centro normativo da disciplina jurídica, dita os princípios fundamentais e orientadores da dinâmica sócio-política. Traz em seu seio valores para uma sociedade ideal, programada, a exemplo da função social da propriedade, igualdade, dignidade humana, visto que sua concretude na sociedade passa por uma interpretação fluida, flexiva, condicionada, assentada em valores dominantes, como o patrimonialismo, o individualismo, o que impede de realizar as transformações sociais para o qual, textualmente, foi constituída.

A codificação civil (Lei nº 10.406/02) elevou a pessoa como seu núcleo fundamental, e sua personalidade com instituto básico desse diploma legal. Não obstante, tal diploma tenha sido pautada nos princípios como solidariedade, igualdade, ainda se encontra arraigado por acentuado individualismo e patrimonialismo, o que influencia a visão restrita do direito, das relações sociais, pelo seu intérprete.

Não soa paradoxal verificar que persiste neste tempo social resquícios das correntes conservadoras do Direito Civil tradicional que recusavam o reconhecimento da lesão à moral como uma categoria autônoma de dano, somente objetivada no final do século passado com a promulgação da Constituição Federal de 1988, quando se entende que o devir compõe o hoje e o amanhã⁵¹. Em outras palavras, cada tempo-espaco cultural, histórico, social, econômico compreende faces geracionais arraigadas em seu seio que descortinam-se de tempos em tempos, substanciada na

⁵⁰ *Ibid.*, p. 21-22.

⁵¹ ARONE, Ricardo. **Razão & caos no discurso jurídico**: e outros ensaios de direito civil-constitucional. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010. p. 86.

doutrina e na jurisprudência a que se dá voz para a resolução dos conflitos interprivados da sociedade contemporânea.⁵²

O Código de Defesa do consumidor (Lei nº 8.078/90) e demais legislações especiais, tem sido interpretados à luz da Constituição Federal, e não foge a lógica a ela perpetrada pela estrutura social dominante que, não obstante, tenham trazido à lume inovações sociais discutidas e vivenciadas ao longo do tempo, não conseguiram “se livrar do estigma da proteção da propriedade privada e da exclusão social”⁵³. Pode-se afirmar que o viés patrimonialista e individualista, sustentáculo das codificações anteriores, ainda, impera na realidade jurídica-social, não obstante se pregue a prevalência de interesses coletivos ante os meramente egoístas. É claro que essa afirmação se liga mais ao que é visualizado na prática social do que no texto normativo literal, tendo em vista que, apesar de haver normas, princípios e valores em defesa da solidariedade, das minorias, da reforma agrária, na prática jurídica e social, sua interpretação e concretude se restringe a valores dominantes, ressignificados para favorecer a certo setor social hegemônico.

Transformações ocorridas nos últimos decênios cooperaram para a ruptura com a modernidade, entre as quais destaca-se a nova visão da responsabilidade civil sucedida com o promulgação da Constituição Federal de 1988, o Código de Defesa do Consumidor de 1990, que instituiu como regra a responsabilidade objetiva, e o Código Civil de 2002, que estabeleceu dois regimes de responsabilidade (subjetivo e objetivo), que garante à pessoa humana proteção a sua dignidade, aos elementos de sua personalidade.⁵⁴

As motivações que inspiraram as reformas legislativas em matéria civil, ontem e hoje, impregnadas por paradigmas e intenções, não se desvencilhou dos interesses da classe dominante, do pensamento político, econômico e social hegemônico, “sendo necessário acomodar os reflexos por ele provocados nas relações jurídico-sociais”⁵⁵.

A moral enquanto umas das bases em que se assenta a vida e a conduta dos atores em suas relações intersociais se revela através de hábitos praticados nas relações familiares, de amizade, laborais e nas demais instituições sociais. Essa

⁵² ARONE, Ricardo. **Direito civil-constitucional e teoria do caos**: estudos preliminares. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006. p. 37-38.

⁵³ BARROSO, Lucas Abreu. **A realização do direito civil**: entre normas jurídicas e práticas sociais. Curitiba: Juruá, 2011. p. 18.

⁵⁴ DONNINI, Rogério. **Responsabilidade civil na pós-modernidade**: felicidade, proteção, enriquecimento com causa e tempo perdido. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 2015. p. 39.

⁵⁵ BARROSO, 2011, p. 18.

lógica de comportamento, moldado por um conjunto de sentimentos determinados, contribui para a construção da personalidade do sujeito como pessoa humana em cada tempo-espaço histórico.⁵⁶

O direito é um instrumento de legitimação das representações sociais, ideológicas, paradigmas fruto de um querer consciente de manutenção do sistema socioeconômico que gere a autonomia dos indivíduos sociais em cada espaço que se apresenta, seja familiar, profissional, negocial e pessoal.

O sentimento, enquanto lugar de registro da moral humana, permeada por condições mínimas variáveis a depender do sistema sociocultural, conforma virtudes que determinam a personalidade do sujeito, seu modo de ser na sua atuação nas relações sociais.⁵⁷

Como as demais categorias sociais, o sentimento, tal como é pregado, não é inato ao ser humano, antes é um produto de aprendizagem social, apreendido por modulação, através de imitações e aprendizagem.

A emoção considerada como atitude estática ou passiva, que nos sucede frente aos demais, ou seja, através de atos exteriores de outra pessoa ou grupo, provocam estados de ânimo quando agredidas. Aflora sentimentos de sofrimento, típicos de alegação de dano à moral.

A personalidade humana, enquanto estrutura emocional-sentimental, é objeto do processo de culturalização social. Neste sentido, os sujeitos podem perceber com graus diferentes de percepção os efeitos do Dano Moral nas suas relações diárias.

Uma vez reconhecida à personalidade da pessoa humana a necessidade de manutenção a sua integridade, se faz necessário estabelecer políticas de antecipação e prevenção de possíveis danos perpetrados a ela.

A valorização da pessoa humana como fundamento máximo do ordenamento jurídico, consectário de uma vida com dignidade, em privilégio a uma vivência correta, segundo princípios de boa-fé e confiança, não afastou o enfoque patrimonialista e individualista da legislação tradicional, o que coopera para a prática de condutas em total discordância com o imperativo de não lesar.

Em um contexto social de constantes incertezas e riscos, conjugada a uma falta de controle e eficiência dos mecanismos institucionais, é interesse da governabilidade do sistema, que coopera para que o dano ocorra assiduamente e seja cada vez maior a

⁵⁶ GHERSI, 2006, p. 44.

⁵⁷ *Ibid.*, p. 45.

sua envergadura. Essa ingovernabilidade se assume com normalidade, por um lado, a ineficiência do sistema, e de outro a condição de danosidade experimentada nas relações sociais, de forma desordenada e descontrolada, o que gera um constante acionar do Estado, das empresas e dos indivíduos para reparar as massas danificadas.⁵⁸

A pós-modernidade tem se revelado um campo de constantes mutações, por vezes, instantâneas, diante de um pano de fundo de dinamismo acelerado, devido à aproximação e rapidez dos novos mecanismos tecnológicos de comunicação, de interação, de comercialização acessível a grupos dos mais diversos estamentos sociais, o que aumenta o leque de possíveis lesões à integridade humana, capaz de gerar uma infinidade de novos danos.

A função do mercado de consumo se encontra assentada na comercialização de produtos e serviços, na medida em que se intensificada o processo de generalização de riquezas, se incorpora à qualidade de vida, mediante elementos coisificados. Essa ideia é incorporada pelos diversos grupos sociais, que buscam através de modalidades de crédito adentrar a classe de usuários desse mercado econômico.⁵⁹

O ser humano, no âmbito cotidiano de aquisição de bens e prestação de serviços, atua por diversas motivações, sendo uma delas a expectativa de confiança, não obstante as incertezas e os riscos da ordem estrutural disposta, em busca de romper esses obstáculos e evitar danos desnecessários.⁶⁰

Esse ambiente de confiança ou persistência em sua expectativa só é possível em um consenso social estruturado sobre pautas culturais e valores transmissíveis de geração para geração, em um ato de normalidade e indução. A confiança se objetiva e transforma-se em capital econômico ou social para o mercado. Quando resta quebrada a confiança que os usuários depositaram em uma empresa, buscam no judiciário respostas, diante das relações adesivas lesivas.

O dano perpetrado na dinâmica das relações civis e consumerista pode provocar desajustes individuais, coletivos e familiares. Pode-se afirmar, assim, que o sistema está destruindo a pessoa, promovendo-a a *status* de instrumento econômico.

⁵⁸ GHERSI, 2006, p. 61.

⁵⁹ *Ibid.*, p. 198-202 passim.

⁶⁰ *Ibid.*, p. 111.

Toda a lesão a qualquer direito tem como consequência o dever de indenizar. Ofensa a direitos integrantes a personalidade é pressuposto suficiente para a abertura de uma demanda judicial. Qualquer sofrimento humano que importe em um interesse moral, que não é causado, exclusivamente, por uma perda pecuniária, é suficiente para pleitear reparação.⁶¹

O dano⁶² pode ser caracterizado como prejuízo ou consequência prejudicial⁶³, resultante de ato ou fato antijurídico, gerado num bem⁶⁴ ou no corpo ou alma de uma pessoa, que se encontra ligada a esse bem por interesses⁶⁵, objetivos econômicos ou de natureza ideal. O fato antijurídico objeto da consequência prejudicial é o primeiro pressuposto da obrigação de indenizar. O interesse lesado é verificação assente ao campo interno da pessoa. Apenas ao interesse legítimo, econômico⁶⁶ ou não, em outras palavras, socialmente reconhecido como sério e útil é reconhecido à responsabilidade pela reparação do dano resultante de violação bens morais.⁶⁷

A lesão à moral é categoria de dano à pessoa. Esses se caracterizam quando são afetados valores ligados à própria pessoa do lesado, mesmo quando não seja caracterizável de um direito à personalidade.⁶⁸

O Dano Moral anímico ou em sentido estrito, pode ser visualizado como violação da representação social ou a conceito que a coletividade tem de pessoa humana relacionado a aspectos sentimentais, que se traduz em lesão a elementos valorativos, espirituais, afetivos a exemplo da identidade, honra do homem como ser social.

A lesão ao bem não patrimonial direto, quando resultante imediato do fato

⁶¹ PEREIRA, 1995, p. 54.

⁶² Dano é o “prejuízo econômico ou não econômico, de natureza individual ou coletiva, resultante de ato ou fato antijurídico que viole qualquer valor inerente à pessoa humana, ou atinja coisa do mundo externo que seja juridicamente tutelada” (NORONHA, Fernando. **Direito das obrigações**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 579).

⁶³ **Relação do dano com o bem violado**: “é importante estabelecer que o dano não é propriamente a violação do bem, e sim a **consequência prejudicial** resultante dessa violação. A **violação do bem**, em sim mesma, **configura o fato antijurídico**” (*Ibid.*, p. 579-580).

⁶⁴ Bens “são coisas do mundo externo, corpóreos ou incorpóreos, bem como são qualidades internas das pessoas, de natureza biológica, espiritual e afetiva” (*Ibid.*, p. 579).

⁶⁵ Interesse “é a relação que liga uma pessoa aos bens, a qual pode estar ligada a objetivos econômicos (isto é, patrimoniais), mas pode também ser de natureza ideal” (*Ibid.*, p. 579). Em ambos os casos é preciso que o interesse seja considerado **legítimo**.

⁶⁶ “O **interesse econômico** não necessariamente está ligado a coisas do mundo externo, pois pode ser afetado por bens (valores) internos da pessoa: uma difamação viola valores espirituais, mas também pode afetar interesses econômicos” (*Ibid.*, p. 581).

⁶⁷ *Ibid.*, p. 579-581.

⁶⁸ Os danos à pessoa traduzem-se normalmente na violação de direitos da personalidade, mas podem ter outras origens, como ofensas a situações familiares (*Ibid.*, p. 579-583).

lesivo, ou indireto, quando advindos de efeito da causa da violação de bens de outra natureza, pode ser causado por ato ilícito ou “lícito”, desde que praticado com abuso de direito. Em decorrência disso, nasce a obrigação de indenizar.

Neste contexto dominado por valores econômicos, considera-se a possibilidade de qualquer dano possa ter um valor patrimonial, diretamente suscetível de avaliação em dinheiro, ou extrapatrimonial (ou mora em sentido amplo), partindo de um conceito negativo, esses traduzem violação a interesses insuscetível de valoração pecuniária.⁶⁹

Tradicionalmente na legislação⁷⁰, jurisprudência e doutrina tem se denotado e denominado os danos extrapatrimoniais, vulgarmente, como Danos Morais. O que gera uma confusão epistemológica e efeitos negativos na prática judiciária. Em atenção a isso, os danos extrapatrimoniais também podem ser chamados de Danos Morais em sentido lato, a exemplo do sentido empregado no art. 5, inciso V da Constituição Federal, o que resulta em confusão epistemológica por vários doutrinadores, que tratam essas categorias como sinônimas.

Os danos à pessoa podem ser puros, aqueles anímicos, com reflexos extrapatrimoniais, ou impuros, com repercussão patrimonial.

A afetação de bens materiais que resulta na violação do direito patrimonial, o descumprimento do dever de inviolabilidade do patrimônio, não obstante não gere diretamente Dano Moral, esse pode ser verificado, cumulativamente, ao prejuízo material a depender do impacto ou consequência da violação daquele dever.⁷¹

Carlos Alberto Gherzi entende que o Dano Moral se constitui a partir das modificações de desvalorização do espírito, pois pode consistir em profundas preocupações ou estados de alto grau de irritação, o que gera sofrimento, angústia, injusto ataque a integridade física o que pode comprometer o equilíbrio anímico da pessoa.⁷²

O Dano Moral consiste na violação de um direito da personalidade, que provoca alteração do ânimo do ofendido e resulta em dor, sofrimento, angústia, diante da transgressão perpetrada a um ou mais direitos da personalidade.

A simples alusão à tutela da dignidade humana é insuficiente para aferição de

⁶⁹ A distinção entre danos patrimoniais ou extrapatrimoniais parte da noção de **patrimônio** (complexo de direitos e de obrigações de uma pessoa que sejam suscetíveis de avaliação econômica, insto é, de valoração em termos pecuniários) (NORONHA, 2010, p. 579-590 *passim*).

⁷⁰ Art. 5º e 114 da CF/88 e art. 186 do CC/02.

⁷¹ GHERZI, 2006, p. 94.

⁷² *Ibid.*, p. 130.

lesão à moral. O conteúdo aberto, mutável, flexível desse preceito constitucional, de forma programática, permeia os institutos sociais e jurídicos que circundam as relações inerentes à realidade que se apresenta à sociedade que sofreu os efeitos das 02 (duas) grandes pós-guerras até os dias atuais.

A mera violação de aspectos do direito da personalidade, que serve a substanciar no direito fundamental da dignidade da pessoa humana, corporificada no conjunto de princípios da igualdade, solidariedade, integridade psicofísica e na liberdade, é suficiente para fazer surgir o dever de indenizar⁷³, diante da visualização da pessoa, sua personalidade como um bem e a sua dignidade como um valor.⁷⁴

O intérprete não aplica o instituto do Dano Moral a qualquer dolo, humilhação, aflição, senão aqueles que entendem que agravam “legítimos” interesses da personalidade, dignidade humana, como a saúde, a integridade física, a privacidade, a honra, capaz de gerar dor⁷⁵, angústia, sofrimento.

Doutrina e Jurisprudência tem contribuído para a conformação dessa categoria de dano, desde o assentamento de seu conceito e como movimento responsável pela constituição de sua feição jurídica, tem cooperado com o estabelecimento de critérios a serem observados quando do arbitramento de condenação monetária, a saber, a intensidade e a duração do sofrimento experimentado pela vítima, a reprovabilidade da conduta, a capacidade econômica do ofensor, dentro outras circunstâncias.

Cabe ao intérprete estabelecer um diagnóstico se a intensidade do dano extrapatrimonial alegado pelo ofendido é passível de reparação a título de Danos Morais. Para tanto, deve guardar relação com a gravidade do ilícito cometido, a personalidade e as circunstâncias do ofensor.

A caracterização do Dano perpassa por análise subjetiva e objetivas sobre a espécie de sofrimento alegado pelo ofendido que ensejou a violação moral reclamada, para só então definir se será reconhecido o caráter de dano indenizável ou categoria de mero dissabor ou incômodo decorrente de desencontros ocorridos na dinâmica social que não caracteriza violação aos direitos da personalidade.

O conceito, imagem do Dano Moral tem sido duplamente condicionado em seu

⁷³ MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003. p. 324-327 *passim*.

⁷⁴ AZEVEDO, Antônio Junqueira de. Caracterização jurídica da dignidade da pessoa humana. **Revista Trimestral de Direito Civil**, Rio de Janeiro, v. 09, p. 3-23, jan./mar. 2002. p. 7-8 *passim*.

⁷⁵ “Dor com uma sensação de desgosto e aflição. Um sentimento de pena e sofrimento” (GHERSI, 2006, p. 180).

processo de ancoragem-objetivação, por “verdades” criadas no campo da doutrina e da jurisprudência, a exemplo da ideia de indústria do Dano Moral, que se baseia, entre outros, no fundamento de que o aumento de demandas que giram em torno dessa categoria de dano demonstra, na prática jurídica, que os atores sociais que adentram ao judiciário com ações dessa natureza, tentam descaracterizar o instituto com fatos comuns ocorridos no cotidiano de suas relações socioeconômicas, incapazes de gerar prejuízo à sua alma, ao seu ânimo, de forma a não merecer reconhecimento pelos juristas como evento de efetivo dano, mas, tão só, mero aborrecimento, fato normal a ser suportado pelos indivíduos no cotidiano, por se tratar de risco inerente à vida em sociedade.

Está-se diante, por um lado, de fatos a que se reconhece, em um primeiro momento, *status* de dano digno de receber denominação de Dano Moral em determinado tempo-espço histórico, regional, local, individual. E que, por outro lado, vai se tornando intemperes naturais a condição de ser sociável, até que seja tão natural à convivência social, e ao fim se torne esquecimento o reclamo por determinadas lesões perpetradas nas relações negociais. É o preço que se tem pagado. Viver uma vida de constante mero aborrecimento. Uma verdadeira indústria de lesão à pessoa humana no seio da sociedade se propaga nas relações individuais ou coletivas, decorrente de vínculos instantâneos ou duradouros, a que se obriga adesivamente a contratação.

Diante disso, se extrai que a denominada indústria do Dano Moral, reproduzida por atores sociais e jurídicos de diferentes estratos institucionais e classistas, em verdade, traz à tona uma mensagem, a de que viver na sociedade tecnológica, industrial, pós-moderna significa coadunar-se, aderir a uma vida de constante lesividade, danosidade, sem, contudo, se utilizar de ferramentas institucionais para reclamar que cesse determinadas lesões a que tem sido reconhecida a imagem de mero aborrecimento.

A partir da observação da experiência verifica-se que a assertiva da existência de uma indústria do Dano Moral não coincide com prática jurídica. Na realidade, o que se vê é um constante abandono da prestação de serviço e comercialização de produtos com qualidade, segurança por parte das empresas privadas e do Estado.⁷⁶

É notório como uma parcela ínfima de atores sociais lesados ingressam com

⁷⁶ DONNINI, 2015, p. 48.

demandas judiciais pelos danos causados, diante das reparações irrisórias e tardias fixadas, perpetuando, assim, uma indústria de lesões à sociedade.⁷⁷

Neste sentido, tendo em vista que judiciário, em verdade, não está voltado a proteção, primeira, da pessoa humana, senão preocupado com os negócios econômicos, a legislação tem estimado, “como política jurídica, que o magistrado tem que ter uma margem maior de análise e que essa deve ser específica na fonte do Dano Moral”⁷⁸.

A fase-face de reparação do Dano Moral não se concretiza na prática jurídica. Essa afirmação se refere não em haver uma indenização pecuniária. A isso não se contesta, pois o que se quer evidenciar, aqui, é que essa falsa concretização está impregnada de pechas que impossibilitam a sua real realização na prática judicial. E a essa crítica não se direciona a valores indenizatórios. O que se busca retratar é a instrumentalidade desse instituto ao interesse das classes dominantes e ao pensamento que direciona toda dinâmica jurídico-econômica.

A jurisprudência presente no sistema jurídico hodierno traduz um padrão dinâmico de interpretação condizente com as hierarquias axiológicas, particulares a que se delega o papel de uniformização, compreensão e solução de questões jurídicas no contexto de um determinado ordenamento jurídico. Sistema de resolução de conflito contidos em dados de bancos de jurisprudência e doutrina como meio de fundamentação das decisões judiciais⁷⁹ em favor dos quem detêm o poder e competência de ditar as mudanças ocorridas na sociedade.

A ancoragem e objetivação do Dano Moral no direito e na jurisdição se baseia no conceito que precede a sua originalidade de maneira a penetrá-lo, a fim de que seja aquilo para que foi criado.⁸⁰

Uma das convicções disseminadas pela sociedade, doutrina e jurisprudência tradicional é a de que o preço da dor por violação aos bens morais, que constituem a dignidade do homem é incalculável. Contrário sensu, hodiernamente, se atribui preços

⁷⁷ DONNINI, 2015, p. 48.

⁷⁸ GHERSI, 2006, p. 100.

⁷⁹ JONAS, Hans. **O princípio da responsabilidade**: ensaio de uma ética para a civilização tecnológica. Tradução do original alemão Marijane Lisboa e Luiz Barros Montez. Rio de Janeiro: Contraponto: Ed. PUC-Rio, 2006. p. 18.

⁸⁰ *Ibid.*, p. 111.

aos elementos da personalidade humana, honra⁸¹, decoro, integridade psíquica, mas do que um único preço, tem-se um cardápio de preços, jurisprudencial ou subjetivo a cada juiz, a depender da lesão perpetrada.⁸²

A reparação pecuniária da lesão moral tem confiado ao elemento artificial dinheiro, o papel de gerar emoção positiva à emoção negativa perpetrada por ato ou fato lícito ou ilícito que resultou em dano, com a finalidade de servir como proteção externa a situações semelhantes ou relacionadas, logrando uma proteção interna.

A instituição judiciário não é apta a dar soluções aos problemas sociais, apenas serve à finalidade de manutenção dos problemas civis e consumeristas que se apresentam na dinâmica socioeconômica, pois dão respostas baseadas em meros cálculos de perdas econômicas conjugados com outros critérios objetivos, que pouco dialoga com a problemática do Dano Moral, nem tão pouco persegue sua função pedagógica e preventiva. Ao contrário, essa cultura, as formas de comportamento aceitáveis e cômodos à sociedade, determinam a lista de preços para as penalidades aceitas.⁸³

A pretensão de que a indenização deve atender a uma função de desestimular a reiterações de condutas que gera dano dessa natureza aos demais membros da comunidade não se verificam na realidade. A lesão é perpetrada por vezes a um mesmo ator social e em outros, de forma que haja uma reincidência ativa e passiva de atores sociais nas relações jurídicas processuais, em busca de uma resposta para os mesmos problemas reclamados outrora.

O arbitramento de valores indenizatórios elevados não, necessariamente estimula, influencia o ingresso de demandas judiciais de situações de menor relevância, contudo, tem sido argumento para aplicação de indenizações baixas.

O enriquecimento sem causa tem sido um argumento favorável a limitação de valores irrisórios a título de indenizatórios por Danos Morais. Antagônica a sua utilização, contudo, diante de seu sentido de ato unilateral, sem causa justificada, motivada, visando a obtenção de proveito em relação a outrem.⁸⁴

⁸¹ A honra consiste numa qualidade moral do ânimo, elemento pessoal de conteúdo abrangente e, portanto, digna de tutela social através dos mecanismos institucionais existentes (AMARANTE, Aparecida I. **Responsabilidade civil por dano à honra**. 5. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2001. p. 72).

⁸² PORTER, Eduardo. **O preço de todas as coisas**: por que pagamos o que pagamos. Tradução Cássio de Arantes Leite. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011. p. 44.

⁸³ *Ibid.*, p. 152.

⁸⁴ DONNINI, 2015, p. 89.

Não há uma relação direta do arbitramento do Dano Moral com o enriquecimento sem causa. O juízo de ponderação do *quantum* indenizatório do dano pressupõe o reconhecimento de um prejuízo, uma justa causa⁸⁵, para motivar a sua aplicação e, em sendo fixado sem qualquer critério, haverá ausência de razoabilidade e proporcionalidade, injustificável do julgador.⁸⁶

A relação direta do argumento de enriquecimento sem causa com o arbitramento de valores irrisórios, módicos a título de indenização, faz saber ao ofensor contumaz a margem de “prejuízo” que deverá ser computado nas despesas a serem transferidas aos seus negócios, e evidencia que a manutenção de práticas danosas compensa, propicia lucro, se levado em consideração que esses valores são inseridos em suas despesas finais e, além dos valores serem baixos, muitos lesados não buscam solucionar seus problemas judicialmente e desistem de resolver. É o que entende Rogério Donnini,

[...] causar dano e indenizar a vítima com valor diminuto, insignificante, certamente propicia um locupletamento indevido ao ofensor. É comum em um mundo capitalista a análise do ofensor se sua prática danosa deve persistir ou não a partir da soma arbitrada judicialmente a título de indenização por danos morais, levando ainda em consideração o tempo do trânsito em julgado da decisão condenatória. Se irrisórias essas cifras e considerando que muitas das vítimas não se valem da tutela jurisdicional, continua ele a lesar.⁸⁷

A condição econômica da vítima, como critério para a definição do valor da indenização fere o princípio da igualdade, quando se pondera valores diferenciados à lesão moral de cada indivíduo a depender de sua classe social, sua vida pública. A não ser que haja em decorrência do Dano Moral prejuízos de cunho patrimonial diante da postura que tal ou qual sujeito exerça na vida pública, social, não há argumento legitimador jurídico para que ocorra discrepâncias nesse sentido

Na prática, se verifica que não há o reconhecimento de uma política de prevenção desses danos, nem ao menos de punição, o que se vê é a procura desenfreada por soluções “enxuga gelo”, como única saída para resolver o problema.

No momento da quantificação da indenização por Danos Morais, leva-se em consideração alguns critérios, objetivos e subjetivos, que exercem influência na

⁸⁵ “Causa é o antecedente necessário e adequado à produção do resultado, a função não apenas econômica da vontade das partes, mas também a social” (DONNINI, 2015, p. 92).

⁸⁶ *Ibid.*, p. 90-91.

⁸⁷ *Ibid.*, p. 93.

determinação das causas a que são reconhecidas a lesão moral ou a sua ausência, e a sua valorização pecuniária, a saber: a situação pessoal e patrimonial das partes; a proporcionalidade do proveito obtido, a relatividade da culpa e a concorrência de outras pessoas que conduza a repartição do prejuízo.⁸⁸ À lesão moral é relegada diferentes faces a depender da classe social do ofendido. Vai de encontro, contudo, com o princípio da igualdade, se o único reflexo foi à lesão moral, sem prejuízos efetivos de cunho patrimonial para a vítima.

O instituto do Dano Moral, tal como formatado, é expressão da ascensão do materialismo exacerbado que circunda os últimos séculos. A sua precificação na sociedade do consumo, de certa forma, legitima a manutenção de lesões a interesses integrantes a personalidade, desde que se pague um valor material por isso.⁸⁹

Tem sido pregado que o dinheiro pode substituir qualquer outra riqueza. Basta alguém possuí-lo para que se possa proporcionar tudo o que deseja. Dado o seu caráter de denominador comum, facilitador de “todas” as trocas. Instrumento que pode proporcionar toda sorte de utilidades econômicas, capazes de proporcionar, de forma indireta e mediata satisfações interiores, positivas. Compensação às insatisfações e sentimentos interiores, negativos, de sofrimento e angústia. Doses de equivalentes para neutralizar a própria tristeza. Tem um papel hedonístico.

Não é o dinheiro, nem objeto comercial que se reduz a valor econômico que caracteriza o Dano Moral, mas os sentimentos decorrentes da lesão, a exemplo da dor, vergonha, angústia, espanto. Não há dúvida, contudo, de que a dificuldade de encontrar um critério valorativo para a sua reparação tenha sido um entrave desde a formatação de suas primeiras imagens no tecido social.

Atingir o ofensor mediante a diminuição do seu patrimônio é pena pertinente, se vislumbrada dentro do cenário mercantilizado que se apresenta.

Nesse sentido, a indenização por Danos Morais pode ser vista como moeda de troca para a circulação de riqueza e geração de renda. Em outras palavras, o dinheiro, indenização insere o consumidor novamente no mercado de consumo e faz circular economia.

A reparação pecuniária, como sanção pela ofensa moral perpetrada, em um plano ideal, consiste na busca pela restituição do prejudicado à situação anterior, funcionando como instrumento de prevenção à reincidência de condutas lesivas às

⁸⁸ BITTAR, 1990, p. 92-96.

⁸⁹ SCHREIBER, 2012, p. 193-194.

relações civis. Em que pese na prática sócio-jurídica isso não se verifica. Prova-o, praticamente, o fato de haver reiteradas reclamações judiciais com a mesma lesão, perpetrada a diferentes indivíduos, por faces empresariais conhecidas por promover uma indústria de lesados. O que reflete de forma negativa na categoria do Dano Moral, pois, de certa forma, perde eficácia no cenário jurídico-social.

Objetivamente há um controle externo, aliado a doutrina e jurisprudência, que tende a tornar senso comum que o cenário da indústria dos danos, em verdade, é vaidade, mero dissabor, e transportam esse pré-conceito para o crescente número de demandas que tem por objeto lesão moral, o qual apontam como indústria do Dano Moral. E como frear esse fenômeno? Aplicando baixas indenizações. E, com o tempo, tornando essas demandas dignas de reconhecimento como categoria de dano indenizável, cada vez mais próxima do mero dissabor.

A tendência vislumbrada é uma acomodação da jurisprudência em estabelecer critérios mais razoáveis à verificação do Dano Moral.⁹⁰ Como a reparação pelo dano perpetrado apresenta função preponderantemente compensatório, a fixação da indenização deve guardar referência com a gravidade do prejuízo causado ao bem jurídico do ofendido.⁹¹ Se por um lado, o fulcro da indenização por Danos Morais pretende compensar pecuniariamente à vítima a perda que sofreu, por outro, puni o causador do dano pela ofensa que praticou.⁹² A reparação do Dano Moral se insere uma ação de solidariedade à vítima.

No processo de quantificação do Dano Moral a indenização deve respeitar os preceitos de razoabilidade e proporcionalidade quando do arbitramento do *quantum* condenatório, de modo que não gere efeitos negativos a depender de sua desproporção quanto à lesão e o lesado, e não se torne inexpressível ao seu ofensor.⁹³

O momento de fixação da compensação atinente à lesão moral perpetrada a determinado bem da personalidade ou a uma variedade deles, define sua imagem no meio jurídico-social, que pode torná-lo injusto e insustentável, diante dos efeitos sentidos nas relações a que ele tutela.

O pagamento de uma soma em dinheiro para superar a diminuição de um bem precisamente desprovido de valor pecuniário, foi adotada como solução transitória

⁹⁰ TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade civil objetiva e risco**: a teoria do risco concorrente. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2011. p.235.

⁹¹ *Ibid.*, p. 231.

⁹² PEREIRA, 1995, p. 55.

⁹³ *Ibid.*, p. 60.

para reparar as lesões perpetradas à moral humana, na falta de outra medida possível. Mas se vê que tem sido a única forma utilizada para tanto.⁹⁴

A segurança absoluta não existe. Essa é uma realidade com a qual temos que conviver. E, não obstante haja uma conformação legal no sentido de que o direito se ocupa da integridade moral da pessoa humana e de sua dignidade face à sociedade, vê-se que na prática a realidade é outra.⁹⁵

O resultado tempo-espacial do processo de construção do instituto do Dano Moral é enclausurado em um conceito pronto, que pretende ser estático, recolhendo as lesões morais perpetradas na complexidade do viver em sociedade e oferecendo soluções favoráveis a finalidade e caráter ideológico do direito, de ocultador das diversas formas de dominação social, em privilégio, inclusive, da dominação de classe.⁹⁶

O direito tem servido como mera técnica de soluções de conflitos, cumprindo de forma tabelar o papel que o regulamenta, o de satisfação das necessidades da coletividade, mediada por conceitos e soluções previamente estabelecidos, para um sujeito imaterial, diverso de sua real composição social.

Cada jurista, na apreciação e julgamento de um caso concreto, comunica sua justificação argumentativa não apenas com a lei *strictu sensu*, subsunção. A porosidade sistemática, hodiernamente, possibilita liberdade para decidir. Uma liberdade “controlada” por mecanismos internos e externos ao ordenamento jurídico⁹⁷, sem, contudo, filtrar a bagagem ético-cultural do julgador, reproduzida de forma (in)consciente.⁹⁸ Projeta prismas diferentes sobre o Dano Moral, ainda que face a casos de aparente semelhança.

Percebe-se que os atores sociais estão cada vez mais dependentes do judiciário para resolver todo e qualquer conflito social. Como instrumento apto a garantir a pacificação social, é cada vez mais comum ver que as pessoas procuram o judiciário para resolver os casos mais triviais do cotidiano, como briga de vizinho devido a desentendimento e xingamentos proferidos, reclamação de

⁹⁴ CARNEIRO, Maria Francisca. Por uma epistemologia comparativa do dano moral. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, São Paulo, v. 44, p. 163-185, jul./set. 2015. p. 167.

⁹⁵ HOFMEISTER, Maria Alice Costa. **O dano pessoal na sociedade do risco**. Rio de Janeiro: Renovar, 2002. p. 36-93 passim.

⁹⁶ FACHIN, Luiz Edson. **Teoria crítica do direito civil**. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2012.

⁹⁷ MACCORMICK, Niel. **Argumentação jurídica e teoria do direito**. Tradução Waldéa Barcelos e Marylene Pinto Michael. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

⁹⁸ MOSCOVICI, 2009; BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

música alta, briga de pais e filhos, irmão contra irmão, e em todos esses casos o Dano Moral aparece como uma reparação devida pelo constrangimento, perturbação, prejuízo sofrido.

A violação simbólica legitimada por um determinado corpo social aloca-se em uma lógica interna condicionada pelas relações de força específicas e de sua literatura jurídica, teórico-normativa, formal, que delimita a função de cada noção, conceito, categoria em um espaço de possíveis, das tomadas de decisão, com o intuito de criar um universo de soluções propriamente institucionais, em sua grande maioria, jurídicas.⁹⁹

A descrição dos fatos captados na realidade de um órgão público da justiça possui algumas contradições, se comparadas com os fundamentos, princípios e procedimentos ordenados por lei, bem como a variação de andamento da estrutura a depender dos princípios e valores éticos do agente público que dirige cada seguimento desse espaço jurídico-social.

Cotidianamente, vivencia-se a reprodução impensante de uma feição engessada desse instituto, duplamente influenciado, por um lado, por uma vasta justificação teórica de seu sentido e finalidade. De outro, estruturalmente reproduzido pelas instituições estatais, a exemplo do judiciário, que tem por escopo concretizar o sentido e razão de ser do direito, consubstanciado na resolução de conflitos.¹⁰⁰

Essa forma jurisdicional de pacificação social ínsita no inconsciente popular é passiva de legitimação. Essa, adquirida através de um processo de massificação e reprodução cotidiana e intersubjetiva, teórico-prática de todo o tecido social. Contudo, padece de efetivação na realidade social, diante da reiteração desenfreada de idênticas e semelhantes violações à tutela moral da pessoa humana.

Para realizar uma análise precisa sobre o objeto pesquisado é preciso se distanciar. Olhar de fora para dentro. Se desvencilhar das ideias pré-estabelecidas. Sair de dentro de um ambiente social organizado, de uma instituição jurídico-social, e olhar de fora, em outras palavras, olhar a realidade de determinada estrutura forjada no tempo-espaço, programada, determinada, criada para ocupar, preencher o real como natural, pode parecer fácil, mas não o é. Natural é estar dentro de uma dinâmica a que se estar condicionado de forma voluntária e involuntária, condicionada ou incondicionada, consciente ou inconsciente, a depender do que se está analisando na

⁹⁹ BOURDIEU, 2005, p. 211.

¹⁰⁰ AMARAL, Francisco. **Direito civil**: introdução. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2000. p. 3-4 *passim*.

estrutura.

Diante disso, surge uma dúvida: como se dá o processo de construção da legitimidade do instituto do Dano Moral na prática judicial, pelos diversos atores sociais que interagem nesse ambiente? É o que se pretende demonstrar através da análise qualitativa da dinâmica sócio-jurídica específica e localizada dos Juizados Especiais Cíveis de Serra.

4 AS FACES DO DANO MORAL NAS FASES PRÉ-PROCESSUAL E PROCESSUAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CIVEIS

4.1 FASE PRÉ-PROCESSUAL: A FILA E A RECEPÇÃO

Há várias regras a serem seguidas para adentrar no recinto dos Juizados Especiais Cíveis de Serra. A primeira delas é entrar em uma fila.

A fila é a primeira fase experimentada pelos cidadãos, desacompanhados de advogado, que buscam o Judiciário para ingressar com uma demanda.

A sua organização é ditada pelos funcionários responsáveis pela central de queixas, tanto pelo supervisor desse setor, como pelos estagiários mais antigos.

Em meados de abril de 2015, observou-se que as pessoas começavam a chegar para formar fila a partir das 04h00min da madrugada. Fora, inclusive, relatado pelos estagiários da central de queixa, que algumas pessoas dormiam na fila para garantirem atendimento junto ao órgão.

Nesse período, havia uma limitação de distribuição de senhas por turno, matutino e vespertino, no número de 6 (seis) em cada um. Por isso, os atores sociais, desejosos de ingressar com demandas judiciais, madrugavam na calçada do prédio dos Juizados, na tentativa de adentrar os seus portões e receberem atendimento.

Essa disposição do número de senhas era estipulada pelos estagiários mais antigos com a anuência do seu supervisor de setor. Não havia nenhum regulamento interno com tal limitação. Essa prática costumeira de delimitação de um número certo de senhas a serem distribuídas, movimentava a dinâmica de como e quando a fila se formava.

As pessoas iam chegando e se alocando cada qual uma atrás da outra, tendo em vista que o atendimento respeitava a ordem de chegada, com exceção dos idosos, gestantes, pessoas com criança de colo e portadores de alguma deficiência física, aos quais era reservado atendimento prioritário. Havia um número aproximado de 10 (dez) a 20 (vinte) pessoas por dia aguardando a abertura dos portões para tentarem pegar a senha de atendimento.

Nessa fase pré-processual ocorria algumas desavenças em relação a ordem de chegada e a reserva de lugar na fila para outras pessoas que ainda não tinham chegado ao local, o que criava um mal-estar para os seus componentes e para os

estagiários e supervisores do setor de queixas, quando procurados para dirimir esse tipo de desavença.

No início do ano de 2016, a central de abertura de processo recebeu uma nova supervisora. E uma das primeiras medidas adotadas pela nova chefia foi acabar com a delimitação de número de senhas. Segundo ela, a diretoria do Fórum a designou para o cargo com uma ordem de “*não estabelecer senhas*”, para que todos tenham acesso ao Judiciário.

A nova ordem estabelecida foi acabar com a ideia de senha, pois isso limitava o número de atendimento a 02 (duas) ou 03 (três) senhas por turno, às vezes, e essa limitação era ordenada pelos estagiários do setor. Se houvesse mais de 03 (três) pessoas na fila, a solução seria retornar um outro dia, bem cedo, para tentar conseguir atendimento. Isso cooperava para a formação de fila no início da madrugada.

Passou-se a atender por ordem de chegada, com o diferencial de que todos os atores sociais que buscassem atendimento junto ao setor de queixas, independente da hora que chegassem, seriam atendidos. A meta era facilitar o acesso aos Juizados, e evitar a ocorrência de eventos como “*dormir na porta de um órgão público para conseguir uma senha*”. As estagiárias diziam que “*eles dormiam ali para conseguir uma senha de atendimento*”. E isso passou a ser inadmissível.

Outra mudança perpetrada se deu na forma de atendimento às pessoas que buscavam auxílio junto à instituição, pelos atores jurídicos, estagiário da central de abertura e os supervisores do setor, pois havia um histórico de reclamações junto à diretoria central do Fórum da Comarca de Serra, na ouvidoria dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Espírito Santo, localizada na sede do Tribunal de Justiça, na cidade de Vitória; e até intercessão junto à Ordem dos Advogados do Brasil do Estado, sobre relatos de mau atendimento pelos estagiários da central de queixas, a exemplo de falta de informação clara, adequada, correta e agressão verbal. Havia uma intervenção subjetiva dos estagiários em relação ao que as partes podiam ou não pedir.

O tratamento dispensado às partes, a partir da nova dinâmica de organização do setor de abertura, que refletia diretamente na fila, seria, segundo palavras da nova coordenadora “*com carinho e com respeito. Não importa o problema delas, nós não julgamos. A pessoa pede o que ela quiser. Não achamos absurdo o pedido da parte*”.

No primeiro semestre do ano de 2016 foram notadas mudanças no horário de formação da fila e na maneira como as partes passaram a ser atendidas. A fila passou

a se formar a partir das 07h00min da manhã, com um número pequeno de pessoas, cerca de 07 (sete) a 10 (dez) pessoas por dia, e um fluxo contínuo de pessoas chegando em busca de atendimento durante o período de expediente, das 08h00min às 18h00min, bem como a acessibilidade às informações por meio telefônico, a fim de dirimir dúvidas, antes de comparecerem pessoalmente ao órgão, como quais documentos são necessários para a propositura de uma demanda judicial, quais problemas sociais poderiam ser resolvidos nessa instituição, tudo com o intuito de não realizar um ida desnecessária aos Juizados.

Observa-se que as mudanças objetivas, ocorridas nessa fase estrutural, se deram em razão da substituição da autoridade do setor de queixas. Tais transformações de cunho subjetivo alteraram a toda forma de interação dos estagiários com as partes e uns com os outros, das partes entre si e com os atores jurídicos, porteiro, recepcionista, supervisores do setor de queixas e estagiários.¹⁰¹

Essas mudanças refletiram de forma positiva na fase pré-processual fila, tanto no seu horário de formação, como na quantidade de pessoas que passaram a ser atendidas durante todo o expediente, independente de compor essa fase pré-processual.

Na fila, observa-se um fluxo de pessoas de diferentes idades e reclamações, todos com pastas ou sacolas contendo documentos pessoais, fotos, comprovantes de residência, contratos, recibos, protocolos de atendimento, registro de reclamação junto ao Órgão de Proteção ao Consumidor (PROCON), boletins de ocorrência, etc.

Os agentes sociais ali presentes, geralmente, são idosos que possuem mais de 01 (um) empréstimo consignado; homens e mulheres com problema no financiamento de automóvel; prestação de serviço de plano de saúde; vício no produto; corte de energia elétrica e água; cobranças indevidas de empresas de telefonia; brigas de vizinho; problemas familiares; quebra de contrato; negativas indevidas; entre outras. As reclamações e pedidos são variadas, mas há um pedido em comum: Danos Morais.

Muitos dos ali presentes estão vindo pela primeira vez. Outros já são chamados “clientes” do órgão, pois possuem mais de 02 (duas) ações judiciais nos Juizados.

¹⁰¹ Essas alterações de mudança no comportamento e dinâmica de atendimento das partes é expressado de forma clara por Erving Goffman ao dizer: “O papel que um indivíduo desempenha é talhado de acordo com os papéis desempenhados pelos outros presentes e, ainda, esses outros também constituem a plateia” (GOFFMAN, 2008, p. 9).

Ao perguntar-lhes como tomaram conhecimento do órgão, entre as respostas está a de que um amigo advogado os informou; um estudante de Direito; um vizinho que já esteve ali e teve o seu problema resolvido. Alguns, ainda, dizem que ficaram sabendo através de reportagem de jornal e outros ainda alegam que foram encaminhados pelo Órgão de Proteção ao Consumidor (PROCON), pois não conseguiram resolver suas demandas naquela instituição.

Dentre os agentes sociais, pode ser constatado que alguns já possuem uma ideia formada sobre direito, em especial Dano Moral. Outros, não obstante não saibam do que se trata, sabem que têm direito, pois foram informados disso por algum meio de comunicação ou por pessoas conhecidas.

Certo dia, em uma conversa realizada com 02 (dois) idosos que se encontravam na fila, um deles, o Sr. José, disse que já tinha uma ação ali contra a Companhia de Energia Elétrica do Estado (ESCELSA) e entraria com outra como “agravante” contra a sua seguradora, pois cancelaram seu seguro sem o informar, quando realizaram a troca de seu relógio de medição de consumo de energia elétrica. Já pagava esse seguro há 11 (onze) anos. Caso não resolvesse, teriam que indenizá-lo por isso.

Para esse ator social ingressar com demandas judiciais, contendo, em todas, pedido de indenização por Danos Morais, passou a ser um estilo de vida. Ele relatou que já havia ingressado com uma ação contra uma empresa de Viação, pois a mesma se negava a realizar viagem interestadual gratuita para idosos no percentual prescrito em lei. Sempre alegava que as vagas reservadas já estavam preenchidas, quando, em verdade, não estavam, e ele sempre tinha que pagar 50% (cinquenta por cento) do valor da passagem. Então, correu atrás dos seus direitos.

Litigou contra uma empresa que comercializa eletrodomésticos, pois comprou TV de plasma com garantia estendida, que deu problema e a empresa não resolveu. Já no Juizado, além de ficar com a televisão, ainda ganhou uns R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) de Danos Morais.

Essa categoria de dano, para ele, passou a ser um instrumento eficiente para reclamar os seus direitos, pois antes, quando não tinha entendimento, já chegou até ir a uma loja de eletrodomésticos com 01 (um) litro de gasolina e 01 (um) isqueiro e ameaçou queimar tudo se o problema do seu produto não fosse resolvido. Mas agora, disse ele: “*com o PROCON criado por lei de autoria de Paulo Russomano, e a lei da terceira idade, faz valer os seus direitos*”. Para ele, o Dano Moral passou a ser um

instrumento contra as empresas que desrespeitam os seus clientes, apesar de entender que *“não resolve, de fato, pois as indenizações são baixas”*¹⁰².

Observa-se que Dano Moral, para quem está na fila, é uma ferramenta de reclamação contra as relações civis e consumeristas havidas na sociedade hodierna. Problemas pessoais que não foram respondidos pelas demais instituições a que fazem parte, a exemplo do PROCON, das entidades religiosas, das empresas e seus setores administrativos, do núcleo familiar e de amizade. Buscam respostas para os problemas ocorridos no cotidiano, com a crença de que no Judiciário encontrarão uma resposta minimamente satisfatória.

Na fila há Josés, Joãos, Marias e Anas todos os dias, resolvendo problemas de telefonia, negativação, fraude, empréstimo, cobrança indevida, etc., contra empresas que, reiteradamente, estão no polo passivo das relações jurídicas processuais, da maioria absoluta do montante de ações pertencentes ao quadro geral das reclamações registradas nos Juizados Especiais Cíveis de Serra.

O portão de acesso ao prédio sempre é aberto às 08h00min da manhã, por 01 (um) segurança contratado por empresa terceirizada.

Esse ator jurídico é o primeiro contato que os atores sociais têm com a instituição. A ele são dirigidas várias dúvidas, ao passo que ele responde ao que já tem costume de esclarecer ou encaminha as questões não usuais para o setor responsável. As pessoas que adentram a esse recinto lhe contam suas histórias, o que as trouxe a essa instituição, havendo uma troca de experiências entres esses atores jurídicos-sociais. Em verdade, o segurança funciona como conselheiro ou orientador dos atores sociais, sendo inquirido como funciona o ambiente; quais são os documentos que os mesmos devem conter para ingressar com uma demanda judicial; quais são os problemas sociais que podem ser reclamados ali; e como eles devem estar vestidos para adentrar ao recinto. Há casos em que orienta as pessoas a procurarem outro órgão judicial ou administrativo, adequando a resolução do problema narrado, pois ali não conseguirá resolver, a exemplo de problemas relacionados a Direito de Família.

Do portão de acesso até a recepção há uma porta de vidro que dá acesso ao lado de dentro do prédio. Nesse ambiente, inicialmente, se encontram 02 (duas)

¹⁰² Em uma das entrevistas o Sr. José, ao ser perguntado sobre a importância do Instituto do Dano Moral, respondeu: *“danos morais é bom para ensinar essas empresas a respeitar os clientes. Ganhei mixaria dessas empresas, mais tá bom. Não resolvi nada de fato”*.

recepcionistas que anotam o nome de cada pessoa que adentra ao interior desse recinto em 01 (um) livro preto de capa dura, mediante a apresentação de documento pessoal com foto. Esse livro funciona como registro de circulação diária do número de pessoas que circulam nesse espaço.

Essas atoras jurídicas são abordadas pelos atores sociais, também chamados de “clientes”, às quais explicam os motivos de estarem ali. As recepcionistas as ouvem atentamente, as orientam a partir do conhecimento que adquiriram naquele ambiente, durante o período que residem na recepção. Indicam às pessoas quais casos que são processados naquele órgão; conferem os documentos, interagem com os clientes, trocando experiências do cotidiano dos casos que são, reiteradamente, objeto de processos na instituição.

Após, esse filtro inicial, informal e implícito aos demais setores que compreendem essa estrutura, os atores sociais se assentam nas cadeiras disponíveis no canto esquerdo da sala de recepção, esperando serem chamados para atendimento junto ao setor denominado “*sala de registro de queixas cíveis*”, também conhecido como “*sala de abertura de processo*”.

Nesse ambiente também se aglutinam advogados e pessoas que estão aguardando as audiências de conciliação, instrução e julgamento marcadas para o dia. Esse espaço, ainda, funciona como passagem de serventuários da justiça, para terem acesso aos setores onde trabalham.

Alguns advogados ficam sentados, outros em pé e são bem fáceis de serem reconhecidos, pois todos se utilizam de trajes sociais. Homens com terno, gravata, camisa, calça e sapato social, portando maletas ou pasta de documentos nas mãos. As mulheres sempre vestidas com blusa, vestido, saia e sapato social, calça jeans ou social e cabelo bem arrumado.

Nesse espaço, os advogados conversam entre si e com seus prepostos sobre processos judiciais. Outros sempre estão mexendo no celular, enquanto aguardam a realização de suas audiências.

A recepção é um ambiente de passagem de vários atores jurídicos e sociais. É um espaço barulhento, que vez ou outra é interrompido pelo pregão das audiências feito por algum dos conciliadores dos Juizados ali instalados.

Ainda na recepção, enquanto os atores sociais aguardam para serem atendidos, uma das estagiárias da sala de queixas pergunta quem chegou primeiro, fala em alta voz, rapidamente, para todos os presentes, quais são os documentos

essenciais para a abertura de uma demanda judicial. E passa por cada pessoa analisando os documentos e ouvindo o relato de seus problemas, informando se os documentos estão completos e, na falta de algum, pede para eles retornarem em outro horário munidos do mesmo, para, só então, realizar sua reclamação formalmente. Ainda, informa às partes o local onde podem conseguir tal ou qual documentação.

Adentrar na fase pré-processual recepção não garante aos atores sociais a oportunidade, imediata, de ingressar com uma reclamação perante o órgão, e nem se essa instituição, realmente, poderá lhe dar respostas para os seus problemas. Esse filtro é realizado pelos atores jurídicos, estagiários e supervisores do setor de queixa. Quem passa por esse filtro, aguarda na recepção, até ser chamado para o atendimento, respeitando a ordem de chegada e os casos de prioridade legal.

Nessas duas primeiras fases pré-processuais, é possível evidenciar que, ao Judiciário, tem sido reconhecido perante a sociedade a figura de garantidor da harmonia social e a pacificação ou contenção dos conflitos gerados pela interpenetração de pessoas físicas e jurídicas nas relações sociais, com uma mentalidade engessada da existência de um Estado desejável de ordem legal. Vislumbram a lei e a estrutura jurídica, comparados a grandes templos, em que se é necessário adentrar em busca de resolução para os seus problemas, “salvação” para as mazelas perpetradas na sociedade pós-moderna.

Os atores sociais que se submetem a passar pelas fases pré-processuais, fila e recepção, buscam nos Juizados Especiais Cíveis de Serra, o primeiro, último ou único meio para resolver os seus conflitos jurídicos-sociais. Depositam no Judiciário a crença na sua capacidade de pacificação dos diversos problemas sociais.

Percebe-se que adentrar às entranhas estruturais do Judiciário tem sido uma prática cada vez mais recorrente dos indivíduos sociais deste século. Um caminho comum e necessário em busca de uma solução para os mais diversos problemas que se apresentam no universo comunitário. Corroborando a tese de Erving Goffman, acredita-se que “isto constitui um dos modos pelos quais uma representação é socializada, moldada e modificada para se ajustar à compreensão e às expectativas da sociedade em que é apresentada”¹⁰³.

O desequilíbrio em que se encontra os atores sociais nas relações civis e de consumo frente as informações imperfeitas, residuais lançadas constantemente

¹⁰³ GOFFMAN, 2008, p. 40.

através das mídias virtuais e físicas, produz uma infinidade de decisões imperfeitas, resultado de condutas conduzidas e automatizadas. O homem, mesmo sem saber, se torna um cumpridor de rotinas, reflexo de suas atividades sociais/laborais; se torna objeto, função de toda essa produção sistêmica da sociedade de consumo.¹⁰⁴ Nesse ambiente, as empresas investem grande soma de dinheiro em estratégias de confiança¹⁰⁵, a exemplo da publicidade e do marketing, para obter um posicionamento no mercado a fim de operar a partir dela com muita eficiência econômica, aumentando o potencial de empresa comercial, e muitas das vezes com má-fé.¹⁰⁶

Situações como essa geram, não apenas, um dano material, senão um dano massivo à confiabilidade, com graves repercussões na saúde biopsíquica dos seres humanos, que passam a sofrer perturbações sentimentais.

Todos os personagens jurídicos e não jurídicos que se alocam no cenário judicial, social, midiático, institucional como um todo, são vítimas de uma tradição que julga ter dado resposta a todos os conflitos sociais, inclusive, ao Dano Moral, através da sua normatização, da determinação de sua função, despreocupado em prestar conta de suas contribuições sobre a eficácia de sua forma.

O Dano Moral se tornou uma chave que abre os cadeados da justiça à sociedade. Uma vez conseguida a sua transfiguração, há uma idolatria coletiva, uma possibilidade de utilização dessa categoria como subterfúgio de acesso à justiça, o que coopera para jogar nas costas do instituto toda a fase e abstinência da justiça. Por isso, cotidianamente, vê-se que os problemas sociais reclamados pelas partes na fila, na recepção, e demais fases do procedimento judicial, são permeados por várias ramificações de supostas lesões do passado, seja pela mesma pessoa física ou jurídica demandada ou por microlesões advindas de outras relações contratuais enquanto sujeito na vida social. Todas as imagens ligadas a essa categoria podem conter realidade e eficiência, capaz de torná-lo objeto de adoração. Um verdadeiro simulacro.¹⁰⁷

Na sociedade desse século vê-se que (des)encontros (in)tangíveis entre os

¹⁰⁴ GHERSI, 2006, p. 42.

¹⁰⁵ O termo confiança presente na realidade social hodierna, esfera do direito, “constitui uma janela pela qual o elemento ético econômico ingressa no mundo jurídico, seja como princípio básico da vida social, sem a qual não seria possível conceber a vida em sociedade, ou também criando deveres específicos de conduta, conforme as razoáveis expectativas dos consumidores ou usuários” (*Ibid.*, p. 111).

¹⁰⁶ *Ibid.*, p. 109.

¹⁰⁷ MOSCOVICI, 2009, p. 73-74 *passim*.

atores jurídicos e sociais no ambiente dos Juizados Especiais Cíveis de Serra, se dá entre essências fantasiadas, despidas de existência de uma real possibilidade de ser¹⁰⁸ para além do ser social imposto pela estrutura socioeconômica, replicado para todas as instituições e esferas de organização da coletividade.

A escolha de enfrentar uma fila, adentrar a uma instituição em busca de respostas aos problemas civis e consumeristas, tendo por uma das reclamações entre as demais, ou única, a lesão à moral, que assola cada ator social, e é moldada pelos preços das opções que se apresentam na sociedade. Saber procurar pelos preços que governam as ações sociais¹⁰⁹, “dão sentido a inúmeras dinâmicas”¹¹⁰ e tende a representar o fenômeno mais profundo que repousa sobre a pele da realidade objurgada.¹¹¹

4.2 FASE PRÉ-PROCESSUAL: O ATENDIMENTO E A QUEIXA

Cada sujeito social que se insere na clientela dos Juizados Especiais Cíveis, adentra no seu recinto por pelo menos uma vez. O primeiro contato pode ser realizado por ocasião da abertura de reclamação junto a central de queixas, fase na qual se utiliza os atores sociais desprovidos de assistência advocatícia. Caso em que não é necessário deslocamento na estrutura física do Juizado para peticionar, haja vista que o processamento pode ser realizado por meio eletrônico, para as partes que são assistidas por advogado.

O atendimento e a queixa, formalmente, são realizados na “sala de abertura de processo” que se localiza ao lado esquerdo da recepção.

Em sua porta há alguns cartazes feitos com papel A4, em que se encontra escrito o nome do setor e informativos variáveis, a exemplo de rol de documentos necessários para propor uma ação judicial e frases motivacionais para a realização de conciliação como caminho primordial da instituição.

No seu interior possui 04 (quatro) mesas de atendimento, 03 (três) ocupadas por estagiários, graduandos em Direito, que cursam períodos diferentes, oscilando entre o 4º (quarto) e 10º (décimo) períodos, e uma mesa, por vezes, ocupada por 01

¹⁰⁸ ARONE, 2010, p. 77.

¹⁰⁹ PORTER, 2011, p. 11.

¹¹⁰ *Ibid.*, p. 17.

¹¹¹ *Ibid.*, p. 28.

(um) serventuário que coordena o setor em comento, quando não, ocupado por outro estagiário.

Não há assentos suficientes para todos os estagiários, sendo necessário realizar rodízio das mesas e cadeiras disponíveis para atendimento, tanto as ocupadas pelos estagiários e serventuário, como pelos “clientes”, funcionando da mesma forma nos dois turnos de atendimento.

O ambiente possui 01 (um) armário de ferro com várias caixas de arquivo e equipamentos parados, o que pode ser comparado a 01 (um) mini depósito de objetos não utilizados localizado em um dos cantos dessa sala.

Vários materiais necessários ao atendimento dos atores sociais ficam espalhados pelos cantos da sala. As mesas e cadeiras presentes nesse recinto são dispostas de forma desorganizada, devido a estrutura física da sala não ser linear e, ao mesmo tempo, pequena. Um espaço improvisado, mal iluminado, barulhento.

De frente para a central de abertura de processo, se localiza um dos 04 (quatro) cartórios judiciais existentes nesse órgão. Entre esses setores há uma janela de vidro, coberta por cartolina branca, singelamente improvisada pelos estagiários dessa central.

Nesse espaço pré-processual todos os dias são atendidas dezenas de pessoas, todas sedentas de resolverem problemas inter-relacionais. A maioria delas já adentram à estrutura dos Juizados com uma ideia pronta e acabada dos direitos que querem reclamar. Outras, sabem que existem direitos a serem tutelados, mas não possuem uma compreensão mínima do que realmente desejam proteção jurídica.

Grande parte dos atores sociais que adentram ao setor de queixas possuem uma representação reproduzida de forma (in)consciente, captada, por vezes, a partir de (des)informações midiáticas, bem como pela performance de todo o sistema estrutural das demais instituições sociais que corrobora para a legitimação de fenômenos como esse.

Nesse fase pré-processual os atores sociais relatam aos estagiários o motivo de estarem ali. Esses atores jurídicos, estagiários e supervisores do setor, realizam uma síntese do que está sendo informado e os pedidos que estão sendo realizados, em um termo de reclamação, que irá compor futuro processo judicial.

Nas interações realizadas entres esses atores sociais e jurídicos, pude verificar que alguns estagiários não têm muita experiência no trato com as pessoas, sendo

mal-educados, não prestando informação adequada e julgando o que pode ou não ser objeto da ação que os atores sociais desejam ingressar. Contudo, há outros estagiários que os tratam com paciência, atenção e ouvem atentamente toda a história do problema que esses atores sociais desejam reclamar judicialmente e, por vezes, se envolvem pessoalmente nos casos narrados pelos mesmos.

Não obstante, os estagiários aleguem que o conteúdo do termo de reclamação, inclusive, o pedido se reduz apenas ao que foi pedido pelas pessoas, por vez, foi verificado o auxílio desses atores jurídicos na feitura dos pedidos adequados à reclamação apresentada, em sua maioria, em matéria de Dano Moral. Uma das estagiárias do setor, inclusive, esclareceu que *“sempre quando vai redigir a parte de pedidos, coloca tudo o que as partes pedem, e pergunta se querem mais alguma coisa”* e, às vezes, orienta as mesmas quanto a pedir Danos Morais.

Alguns estagiários orientam as partes sobre os seus direitos, e demonstram espanto quando alguns atores não têm interesse em pedir Danos Morais. Às vezes, forma-se um duelo entre reclamante e estagiário sobre o que aquele deve ou não pedir em sua reclamação judicial.

Uma pequena parcela dos atores sociais procura o setor de queixas para buscarem respostas, apenas, a problemas de cunho material.

Os atores sociais que adentram à estrutura do Judiciário para pleitearem Danos Morais, relatam acontecimentos dos mais variados, entre os quais, corte indevido de energia elétrica, sob a alegação de falta de pagamento, em que a luz já foi religada, sendo o interesse das partes indenização por Danos Morais pelos constrangimentos sofridos durante o tempo que ficaram sem o fornecimento do serviço de energia; pelos desgastes despendidos para informar a inexistência de talão de energia sem pagamento junto ao setor administrativo de empresas que atuam nesse ramo.

Um caso que chamou atenção foi o do Sr. Joaquim, que reclamou que houve o corte de fornecimento de água de sua residência numa sexta-feira, sem qualquer notificação prévia. Relatou à estagiária, que o estava atendendo, que não tinha conhecimento de débitos em aberto, pois passou a morar com sua esposa no seu imóvel, onde ocorreu o corte de água, no mês de dezembro do ano de 2015. Antes disso, o local se encontrava alugado para uma terceira pessoa.

Ele alegou que *“a água foi cortada em dia impróprio, sexta-feira, o que deixa qualquer família em situação difícil”*. Acrescentou, ainda, *“a empresa responsável pelo fornecimento de água tem a obrigação de notificar, e não de deixar os débitos*

acumular". E questionou *"Por que não cortou com o atraso de 3 (três) parcelas? Para que crescer tanto o débito? Água é um bem público necessário"*.

Observou-se que para o Sr. Joaquim ir ao Judiciário é uma oportunidade de defender os seus direitos de cidadão. Ele, como os demais atores sociais, quer(em) que uma autoridade consagrada pelo Estado - o juiz - resolva seus problemas pessoais.¹¹² Percebeu-se que Dano Moral para ele significa todo o sofrimento; estresse; alteração de saúde dele e de sua esposa, se utilizando dessa instituição como se fosse agência de resolução dos mais variados problemas fosse.

Alguns atores sociais são autores contumazes nos Juizados Especiais Cíveis de Serra. É o caso do Sr. José¹¹³, já relatado nesse trabalho por ocasião de sua presença na fase pré-processual da fila.

Quando do seu atendimento, foi-me informado por uma das estagiárias do setor que ele é um dos primeiros lugares na instituição em abertura de processos judiciais. Momento em que ele, com um tom de alegria, disse *"o bom é que dá para tirar um dinheiro"*, *"[...] Nasci para ser vítima!"*, *"[...] Graças a Deus está dando certo. O pessoal da justiça está fazendo o trabalho direitinho"*. E acrescentou:

Já ganhei dois mil de uma empresa, oitocentos e pouco de outra, mil e quinhentos de outra. [...] Já passei por empresa de aviação, por empresa de telefonia, por empresa de eletrodoméstico, por empresa de fornecimento de energia elétrica. [...] 11 (onze) anos de seguro, se não resolver tem que indenizar. [...] Dano moral é bom para ensinar essas empresas a respeitar os clientes. Ganhei mixaria dessas empresas, mas tá bom. Não resolve de fato.

Alguns atores sociais veem no Dano Moral uma saída para resolver os seus problemas negociais sócio-jurídicos, de forma monetária. Muitos estão conscientes de que as indenizações recebidas não são soluções adequadas para prevenir e reprimir as violações perpetradas aos seus bens imateriais, a exemplo da honra, decoro, paz, liberdade, privacidade, intimidade. Se conformam como Judiciário para resolver o conflito, e aceitam tacitamente a adoção de "um modo de expressão e de discussão

¹¹² Indignado, disse em bom e alto som que vai fazer o máximo para defender os seus direitos. Se o juiz não resolver, vai procurar os direitos humanos. E vai pedir Dano moral por causa do constrangimento que sofreu, pois, sua esposa e ele se estressaram, o que alterou a saúde de ambos. Por fim, diz que *"está aqui nervoso com a situação, não só porque cortou, mas porque tem que fazer o serviço com responsabilidade"*.

¹¹³ Umas das melhores oportunidades tidas na sala de abertura fora poder presenciar o relato do senhor Zê, com quem, outrora, tive um breve contado na fila. Ele relatou à estagiária que houve a mudança de instalação do seu relógio medidor pela ESCELSA, mas foi instalado no endereço errado. E com isso houve o cancelamento de seguro vinculado a 11 (onze) anos em sua conta de luz. Acrescenta *"pedi para mudar de relógio e entenderam que era para cancelar o seguro"*.

que implica a renúncia à violência física e as formas elementares da violência simbólica”¹¹⁴.

A grande maioria das reclamações registradas na central de abertura de queixas, que tem por objeto o Dano Moral, são decorrentes da falha na prestação de serviços e na comercialização de produtos no mercado de consumo, devido a ausência de informação adequada; venda casada de produtos e serviços; descumprimento de contrato de financiamento, de seguro garantia estendida; perda ou sinistro de bens móveis. A exemplo disso, pode-se citar o caso do Sr. Manoel que, ao acionar ao seguro feito para o motor do seu carro, mesmo depois de apresentar toda a documentação requerida, relatou que *“há sempre uma negativa da seguradora alegando a ausência de determinado documento”*, sem, contudo, informar de qual se trata.¹¹⁵

Ao perguntar-lhe se vai pedir Dano Moral, respondeu: *“com certeza!”*; e prosseguiu dizendo *“ainda mais depois de tudo que eu passei, inclusive, ter ido parar no hospital”*.

Para o Sr. Manoel e outros atores sociais que experimentam situações como essa, o Dano Moral é consequência de toda a correria, alteração de humor, estresse e constrangimento sofrido, devido transgressão do dever de observância às obrigações assumidas por empresas, seguradoras, bancos que, por vezes, repercute na esfera material e imaterial do indivíduo, que faz com que o atores sociais experimentem ocasiões de profundo descontentamento, capazes de lhes tirar a paz, o sossego.

As pessoas que passam pela sala de queixa, em busca de atendimento, por vezes, imploram o auxílio desse órgão, pois procuraram resolver os seus problemas nas centrais de atendimento administrativas de empresas e, alternativamente, junto ao PROCON. Relatam que não sabem mais o que fazer. Chegam transtornadas; choram quando relatam a situação por qual passaram; e apontam como resposta para esse tipo de problema: o Dano Moral.

¹¹⁴ BOURDIEU, 2005, p. 229.

¹¹⁵ Em observação ao cadastro do processo de Sr. Manoel, descrevi alguns dados sobre o mesmo, a saber: *“Um senhor de pele negra, aparentando ter, aproximadamente, 45 (quarenta e cinco) anos de idade, vestido com um macacão azul, que sinalizava ser um uniforme de trabalho. Relatou à estagiária responsável pelo seu atendimento que aderiu a uma proposta de garantia estendida de 01 (um) ano, para o motor de seu carro. Dentro desse prazo, o motor de seu carro deu problema. Contudo, não consegue utilizar o seguro, mesmo depois de juntar todos os documentos pedidos. Segundo ele o pessoal do seguro sempre fala que está faltando algum documento, e com isso, tem ficado nervoso. Informa que já passou mal, pois sofre de hipertensão”*.

Essa categoria de dano tem sido resposta para os mais diversos problemas sociais, fazendo com que as pessoas, às vezes, até se esqueçam de reclamar reparação, também, pelos danos materiais sofridos, a exemplo do caso da compra e pagamento de produto que não fora entregue há mais de 03 (três) meses, e o ator social, apenas, pede Dano Moral, casos em que lhes são perguntadas, pelos atores jurídicos, estagiários e supervisores do setor, qual a pretensão em relação ao objeto que não chegou, apontando a opções possíveis - devolução do dinheiro; entrega do produto; ou abatimento do valor já pago, com o intuito de realizar a compra de outro produto.

Algumas partes já sabem quais são as reclamações e pleitos que irão fazer, a exemplo da Sra. Maria que relatou que contratou com determinada empresa de prestação de serviço a fabricação de móveis modulados e, por negligência dos funcionários do ente jurídico, a montagem foi feita de forma a estragar o produto. E por isso, quer a devolução do seu dinheiro, a retirada dos móveis e Danos Morais.

Pergunto-lhe sobre a razão de pleitear indenização por Danos Morais e a ideia que detém desse instituto. Ela diz que quer Danos Morais *“porque vai ficar uns 02 (dois) meses sem armário, com as coisas no chão e porque correu muito atrás no PROCON e na empresa, sem resolver o problema”*. Informa, ainda, que tem passado por constrangimento com as visitas que chegam à sua residência e elogiam o móvel e a mesma não consegue explicar a razão de ter um armário novo com aspecto de velho. E acrescenta *“a ideia que tenho de Dano Moral é constrangimento. Chega visita na casa e passo constrangimento”*.

Durante o atendimento às partes, os estagiários conversam alto entre si, comem, até brigam por divergirem sobre o entendimento de tal ou qual demanda.

Há uma circulação constante de partes nesse ambiente. Algumas vão e voltam, devido a ausência de algum documento. É o caso de Sra. Joana e de seu filho que, ao adentrarem a sala queixas, foram recebidos por uma das estagiárias com a seguinte pergunta *“voltou?”*, *“trouxe tudo agora?”*.

Perguntei à estagiária do que se tratava o caso da Sra. Joana e de seu filho. Ela me relatou que a reclamação feita pelo rapaz se refere à compra de aparelho celular no valor aproximado de R\$ 800,00 (oitocentos reais), realizado pelo site de determinada empresa, tendo como forma de pagamento o parcelamento no cartão de crédito de sua mãe. Todavia, o celular apresentou defeito de fábrica, oportunidade em que entrou em contato com o fornecedor do aparelho e foi requerido o prazo de, no

mínimo, 30 (trinta) dias para efetuar a troca do produto, e, mesmo depois de aguardar por cerca de 02 (dois) meses, o aparelho novo não foi entregue. E que, independentemente disso, ele continuou efetuando o pagamento do produto.

Quando a estagiária lhe perguntou quais eram os seus pedidos, o rapaz ficou confuso. Foi preciso esclarecer se ele desejaria a entrega de outro produto ou o ressarcimento do valor pago pelo mesmo. Ele escolheu a segunda opção. A estagiária perguntou se era o único pedido, frisando, que não poderia dizer quais eram os pedidos que ele tinha que fazer, pois cabia a ele apontar. Rapidamente, a Sra. Joana falou “Danos Morais” e o mesmo repetiu.

Logo em seguida, me aproximei do rapaz e perguntei a razão de ele pedir Danos Morais. Ele explicou que era devido ao tempo que ficou sem o produto: “a *enrolação da empresa*”. Perguntei ainda qual era a noção que ele tinha de Dano Moral. Inicialmente, ele ficou sem reação, disse que não tinha muito ideia do que era. Então questionei como ele soube que tinha esse direito. Ele me informou que ouviu falar sobre Danos Morais pela primeira vez no PROCON, após realizar várias tentativas administrativas de resolução do seu problema com o fornecedor do celular que adquiriu. Após várias tentativas de resolução, sem êxito, foi orientado a procurar o Juizado Especial Cível, também conhecido como “pequenas causas”, pois esse fornecedor não lograva resolver nenhuma reclamação junto ao PROCON. Foi o atendente do PROCON que lhe informou que o mesmo teria direito a indenização por Danos Morais.

A Sra. Joana e seu filho não são os primeiros atores sociais que vem ao setor de abertura de queixas encaminhados pelo PROCON Municipal. Eles não sabem do que, especificamente, se trata esse “tal Dano Moral”, mas (in)conscientes de que têm o direito de reclamar a violação desse instituto em decorrência dos reflexos negativos da má prestação de serviço e de comercialização de produtos duráveis e não duráveis.

Durante a conversa havida com esse rapaz, chegou mais um estagiário na sala de registro com uma sacola de pão e de mortadela, e no decorrer do atendimento das pessoas presentes em sala, os estagiários conversavam entre si, comiam pão com mortadela, ficavam mexendo no celular e compartilhando fotos e imagens armazenadas em seus aparelhos telefônicos.¹¹⁶

¹¹⁶ Importante frisar que a coordenadora desse setor, no turno matutino, em meados do segundo semestre do ano de 2016 pediu remanejamento para um dos quatro juizados desse órgão, para o cargo de escrivão, ficando os estagiários, no período da manhã, aos cuidados uns dos outros.

Em atendimento com uma das estagiárias estava uma moça, que relatou para a mesma que havia procurado o PROCON para resolver um problema consumerista, sendo, inclusive, marcada uma audiência de conciliação com a empresa reclamada. Informou, ainda, que o ente jurídico apresentou resposta àquele órgão, pugnando por um prazo para resolver o seu problema, mas, mesmo assim, ela estava ali para entrar com uma demanda judicial.

A estagiária a orientou a aguardar o prazo que a empresa requereu para realizar a resolução do problema, haja vista ela ter sinalizado favorável a resolver extrajudicialmente o referido problema. Esclareceu, ainda, à moça, que ela poderia voltar ao Juizado caso não conseguisse resolver no PROCON, e se resolvesse o problema do produto e quisesse pleitear Danos Morais, tinha tempo, pois poderia entra com uma ação de reparação por Danos Morais nos próximos 02 (dois) anos. Depois disso, a mulher foi embora.

Os demais estagiários, aos poucos, chamavam para atendimento as pessoas que aguardavam na recepção. Dentre elas se encontrava o Sr. Pedro, que chegou acompanhado de seu filho.

Inicialmente, o seu filho foi impedido de acompanhá-lo no interior da sala, pois estava mais cheia do que o normal. Além disso, havia dois cadeirantes sendo atendidos, o que diminuiu ainda mais o espaço disponível naquele espaço. Contudo, depois de perguntar novamente se podia acompanhar seu pai, foi autorizado a se sentar em uma cadeira no canto da sala.

Não era a primeira vez que o Sr. Pedro havia estado ali. Essa afirmação é corroborada pela fala da estagiária que o atendeu na primeira vez que ele esteve no local, quando questionou se ele havia trazido tudo o que foi pedido, ao passo que ele balançou a cabeça em sinal de positivo.

A estagiária olhou detalhadamente cada folha trazida, averiguando se a documentação estava completa. O próximo passo, após essa conferência, foi perguntar quais eram os pedidos que ele desejava que constasse no seu termo de reclamação. Normalmente, essa pergunta é feita após ter-se relatado todo o fato ocorrido com a pessoa atendida. Porém, como o caso do Sr. Pedro já era de conhecimento da estagiária, ela pulou essa etapa.

Pairou um silêncio no diálogo que estava sendo travado entre o Sr. Pedro e a estagiária, interrompido, logo em seguida, pelo filho dele, que exclamou em bom som “Danos Morais”. Contudo, tão logo, foi repreendido pela estagiária que disse “você

aqui não é parte não. A parte aqui é ele", apontado para o Sr. Pedro, pedindo para que o rapaz ficasse quieto, senão ia botá-lo para fora da sala, tudo com um tom de repreensão misturado com risadas, o que suavizava a seriedade da fala.

A estagiária tornou a fazer a mesma pergunta para o Sr. Pedro que, com muita dificuldade, sem saber o nome que deveria pronunciar e falando em tom baixo e pelas metades, algo do tipo "*danos, danos, Dano Moral*". "*Só Dano Moral*", inquiriu a estagiária, tendo o mesmo respondido que queria o seu nome limpo, também. O filho, de onde estava, confirmou o pedido, e sussurrou algo do tipo "*limpar o nome dele também*".

Durante essa interação me foi relatado pelo seu Pedro, com o auxílio do seu filho, que o mesmo começou a receber cobranças do seu Banco, referente à dívida advinda de cartão de crédito do qual nunca fez uso, não obstante tenha sido entregue em sua residência, pois nunca realizou o seu bloqueio. E devido a essas dívidas referentes à anuidade desse cartão, seu nome ficou "sujo" pela administradora do cartão.

Ao perguntá-lo como tomou conhecimento desse órgão judicial, respondeu que foi orientado pelo PROCON a demandar contra essa empresa perante o Juizado, pois nesse órgão conseguiria resolver o seu problema, e acrescentou, "*foi o PROCON que me informou que eu tinha direito a Danos Morais*".

Durante o período de observação dessa fase pré-processual, pude perceber que determinados estagiários criavam uma relação muito próxima com as partes, em decorrência das suas demandas. Um exemplo disso foi o caso do Sr. Pernambuco, que procurou esse órgão para resolver, em caráter de urgência, o problema de retificação do Código de Endereçamento Postal (CEP) de sua residência, pois era cadeirante e, devido ao erro no seu CEP, não estava conseguindo utilizar os serviços do programa "mão na roda", nem contratar plano de saúde, e isso o estava prejudicando. Entre os seus pedidos se encontrava o de Dano Moral.

Em um dado momento do diálogo, lhe perguntei se o Dano Moral era devido a todas as privações que ele estava suportando. Ele acenou com a cabeça de forma positiva. Logo depois, a estagiária o explicou que as audiências de conciliação estavam indo para junho de 2017, mas o Juízo em que a causa dele havia caído, geralmente, adiantava essa data. E, antes de dispensá-lo, disse: "*tomara que essa liminar seja deferida. Vou ficar na torcida. Se o juiz deferir nós vamos te ligar, mas se a decisão for negativa espera a informação chegar na sua casa*", e acrescentou, "*mas*

com esse juiz é rapidinho, até meio-dia ele resolve. Se ele não tiver aqui, ele faz de casa”.

Os atores sociais se encaminhavam à sala de queixa à procura de esclarecer dúvidas, adquirir informações ligadas às mais diversas problemáticas, não apenas em relação a Danos Morais. Contudo, a mentalidade de alguns estagiários que trabalham nesse setor é de que todos os problemas a serem resolvidos ali, tem como solução o pedido de Danos Morais. A exemplo disso, pode-se citar o caso do Sr. Silvio, que chegou à sala portando um caderninho de mão, e informou que o PROCON o havia encaminhado para esse órgão.

Ele nos narrou que possui uma máquina de cartão de crédito junto a uma empresa e que os valores das vendas foram pagos de forma parcelada, por meio da máquina. Relatou que tinha o seu valor integral antecipado e à disposição dele, em sua conta, com a cobrança de juros de 13% (treze por cento), momento em que negou que tivesse concordado com antecipação dos seus créditos em juros tão altos. Só se recordava da empresa tratar com ele o valor aproximado de 4% (quatro por cento) de juros.

Diante de todo o relato, ele só tinha 01 (um) pedido: cancelar as antecipações do valor integral do crédito. Antes mesmo dele continuar a falar, foi interrompido pela estagiária responsável pelo seu atendimento, que o repreendeu dizendo *“isso é coisa simples, que pode ser resolvido no PROCON”* com uma simples ligação daquele órgão para a empresa responsável pela máquina. Mas ele retrucou, informando que o PROCON havia encaminhado ele para essa instituição. Que disseram que isso só seria resolvido aqui.

A estagiária, mais uma vez o interrompeu, afirmando que *“já que não tinha Dano Moral, não precisava está ali”*, pois, geralmente, as pessoas procuravam os Juizados para pedir Danos Morais. Como não era o caso, isso poderia ser resolvido no órgão administrativo PROCON. E como forma de reprimenda, informou, ainda, que as audiências estavam sendo marcadas para período mínimo de aproximadamente 06 (seis) meses a contar da abertura do processo.

Após todas as informações passadas pela mesma, interrompi o diálogo havido com a estagiária e lhe informei que não havia impedimento algum para ele entrar com a ação judicial naquele momento, mas que o problema dele, também, poderia ser resolvido em sede administrativa. Ele nos explicou que não adiantava entrar mais em contato com a empresa, porque vez ou outra ela cancelava a antecipação de crédito

integral da máquina, mas, pouco tempo depois, voltava a realizar o mesmo ato.

Foi esclarecido ao mesmo que, se quisesse entrar com a ação judicial, precisava trazer alguns documentos que ele não detinha naquele momento. Percebe-se que após a minha interferência, o discurso mudou. No fim, a estagiária o aconselhou a escolher se queria entrar com uma ação judicial ou recorrer ao PROCON. Ele saiu da sala sussurrando algo do tipo “*eu vou voltar no PROCON, se não resolver, volto aqui*”.

Em uma dessas interações no setor de queixas, em conversa com a supervisora do setor, ao perguntá-la sobre a noção que tinha do instituto do Dano Moral, prontamente, respondeu que o mesmo está banalizado. Que a seu ver é algo muito subjetivo, e, por isso, de difícil decisão. Para explicar isso, citou 02 (dois) casos. O primeiro sobre uma pessoa que entrou com processo judicial contra empresa de fornecimento de energia elétrica, pois cortou sua luz, devido a atraso no pagamento das contas referente ao seu consumo. Porém, não o notificou do corte e por isso estava requerendo Dano Moral. Para essa atora jurídica isso não é Dano Moral, e prossegue argumentando que “*a pessoa sabia que estava devendo. Isso não gera Dano Moral*”.

No segundo, narrou o exemplo de um caso com direito a Dano Moral que, inclusive, foi objeto de registro de queixa nesse órgão. Segundo ela, a parte atendida relatou que estava em um motel com seu esposo, e ligou para a recepção do estabelecimento, para informar que não tinha toalha no seu quarto, oportunidade que a recepcionista afirmou que tinha sim. Após, funcionários da empresa adentrarem no quarto, estando o casal completamente nu, e fizeram um tipo de revista no local e no carro dos mesmos, para verificar se eles tinham roubado toalhas do estabelecimento.

Na opinião da servidora, isso sim é Dano Moral. Ela relata que a mulher estava tão constrangida, que passou para a estagiária que a estava atendendo, o boletim de ocorrência onde estava descrito todo o fato danoso ocorrido com ela e seu esposo.

Acrescentou, ainda, que “*essa banalização tem influenciado negativamente os juízes, que acabam não dando certo valor às demandas que, realmente, são importantes*”.

Diante de todas as experiências relatadas na fase pré-processual de atendimento e registro de queixa, percebe-se que, grande parte dos atores sociais que buscam os Juizados Especiais Cíveis de Serra, chegam ao seu recinto sem ter uma noção mínima do que pretendem demandar, tendo o intuito, apenas, de contarem

suas histórias e esperar que esse órgão resolva. Constantemente, ao serem perguntados a razão de estarem ali, dizem que foram orientados pelo PROCON.

Outrossim, percebeu-se que os atores jurídicos, estagiários e supervisores da central de queixa, os auxiliam, minimamente e de forma errada, às vezes, pois são inexperientes e não detêm conhecimento da legislação específica dos Juizados Especiais Cíveis, o que acaba prejudicando o direito das partes, pois são mal informadas. Além disso, suas peças iniciais são mal redigidas pelos estagiários, o que gera prejuízo para todo o processamento da demanda judicial, em especial em relação ao pedido de Danos Morais, pois os fatos não são devidamente esclarecidos na narrativa.

A par disso, verifica-se que os órgãos administrativos, como, por exemplo, o PROCON, orientam os atores sociais a irem ao Judiciário para resolverem seus problemas, diante da impossibilidade de resolução em vias não judicializadas. Essa afirmação corrobora às informações passadas por diversos atores sociais que procuram os Juizados, informando que souberam sobre a existência do mesmo e de que tinham direito a demandar, após assistirem a uma entrevista do Diretor do PROCON do Município de Serra, no jornal Gazeta online, dizendo *“a população tem direito a Danos Morais”*; *“as pessoas devem procurar os seus direitos”*; *“as pessoas têm até 02 (dois) anos depois do fato danoso para procurar os seus direitos”*.

Após isso, começaram a aparecer pessoas, sob essa justificativa, com o intuito de pleitear Danos Morais. Perguntei-as sobre a razão de estarem ali. Disseram que *“foi um rapaz na televisão que falou que todo mundo tem direito a Danos Morais. E tem que procurar os Juizados”*.

Outros casos recorrentes na sala de queixas, se referem à fraude de cartão de crédito; de contrato de financiamento, etc., a exemplo do caso do Sr. Gilmar, que procurou o setor para resolver “o seu problema”. Relatou que descobriu que seu nome estava negativado, quando tentou realizar uma transação bancária. Diante disso, entrou com uma reclamação junto ao PROCON, e em resposta a empresa responsável pelo registro do seu nome junto ao órgão de Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), alegou que a dívida era legítima. Ao passo que ele informou que a dívida se referia a cartões de créditos enviados para a sua residência, que jamais foram desbloqueados. Nesse caso, em específico, foi requerida um liminar para retirar o seu nome do SPC e Danos Morais.

O Sr. Gilmar informou que deseja processar a empresa, a ser condenado ao

pagamento de indenização por Danos Morais, porque os fatos ocorridos quase acabaram com o seu casamento. Noticiou que houve várias discussões entre ele e sua esposa, para tentar entender o que, de fato, tinha ocorrido para a geração das cobranças.

Inquirido sobre como foi a tratativa do problema junto ao PROCON, informou que houve uma tentativa de conciliação. Esclareceu, ainda, que antes de ir a esse órgão administrativo, foi à empresa reclamada por 02 (duas) vezes, tentar resolver a problemática, contudo, não conseguiu. No PROCON, após 02 (duas) tentativas de resolução, a preposta da reclamada apareceu em audiência sem qualquer proposta de acordo.

Diante de não ter logrado êxito na resolução do problema na via administrativa, foi orientado pelo PROCON a entrar com processo judicial contra a empresa reclamada, pleiteando Danos Morais. E afirmou que não tinha noção do que era Dano Moral. A ideia inicial que o consumidor detinha para resolver o seu problema, era a de que a empresa, administrativamente, realiza-se o cancelamento dos débitos decorrente dos referidos cartões.

E acrescentou que, diante da noção de Dano Moral passada para ele, tem direito a requerer ressarcimento, pois foi constrangido na sua agência bancária, coisa que nunca tinha ocorrido antes, não obstante seja correntista há anos naquela instituição financeira e diante do constrangimento sofrido com a sua esposa. Por isso, acredita que seja necessária uma reparação e tudo o mais que se puder colocar, pois a empresa se negou a resolver o seu problema amigavelmente.

Uma outra estagiária estava atendendo ao Sr. Luiz, nos relatou que não conseguiu adentrar ao interior de uma agência bancária, pois foi barrado na porta de detector de metais, e mesmo após retirar todos os seus pertences da bolsa, os seguranças terceirizados não permitiram sua entrada. Informou que a Polícia Cível foi acionada, sendo a sua bolsa revistada pela mesma, sem que se tenha encontrado qualquer objeto que o impedisse de entrar no interior do banco. Mesmo assim, após a polícia ir embora, lhe foi negado o direito de entrar na instituição financeira. Diante disso, foi orientado por um amigo da Polícia Civil a procurar a justiça para ver respeitado os seus direitos, tendo, inicialmente, registrado Boletim de Ocorrência e, em seguida, se encaminhado à Casa do Cidadão no Município de Serra para registrar a queixa, momento em que foi orientado a procurar essa instituição do Poder Judiciário.

Relata que procurou esse órgão para requerer reparação da lesão que sofreu, pois foi muito constrangido. Ao perguntar-lhe como tinha tomado conhecimento do seu direito de requerer indenização por Danos Morais, disse que foi a partir da ajuda de um amigo da Polícia Civil. E afirmou: “*Eu creio que vai dar Danos Morais, pois mesmo após ter sido realizado checagem com o auxílio de policial civil, eles não me deixaram entrar*”.

Sobre Dano Moral, informa que já tinha uma noção vaga:

Sei que sofrer constrangimento é uma hipótese possível de ser indenizada. É o que eu vejo, normalmente, as pessoas comentando. Eu passei por constrangimento. Tinha um monte de gente olhando para um lado e para o outro. Até a menina que tira senha que já me conhece de vista e sempre rir para mim, pois sempre estou lá, ficou olhando com cara estranha para mim.

Muitos dos atores sociais que passaram pelo atendimento na sala de queixas relataram que a noção de Dano Moral lhes foi apresentada por um amigo que teve problema semelhante, e conseguiu resolver no Judiciário. E as razões, como já relatado, são variadas, entre os quais, estresse decorrente das tentativas frustradas de resolução administrativamente do problema¹¹⁷; todo o trabalho dispensado devido a falha na prestação de serviço ou atraso na entrega ou troca de produto; o gasto com

¹¹⁷ Outro caso interessante foi o do Sr. Tião que narra contratou apólice de seguro para os casos de fratura no dedo. Segundo ele, “*o seguro cobre acidentes pessoais, quando a pessoa está impossibilitada de se movimentar. Igual o meu dedo que não está mexendo. E esse aqui é permanente. O seguro cobre. O laudo está aqui. Só falta o relatório e o hospital se nega a dá. O hospital está se negando a entregar o relatório. Sem esse relatório eu estou impossibilitado de receber o seguro*”. Uma estagiária interrompeu a conversa e disse que o seguro não tem nada a ver com o caso. Que não se pode prever o futuro. Que o seguro não precisa estar no polo passivo da ação. “*Mas o senhor vai querer o quê? [...] Obrigação de fazer e artigo 300 do CPC. Por que o natal está vindo aí né. Que eles entregam a documentação e responda pelo tempo em que eu estou sem receber o seguro por eles não terem entregado o relatório*”. Alega que o hospital tem que responder pelos atrasos. “*Porque que trataram com tanta demora assim? Já passou os quinze dias*”. Você quer que eles sejam condenados a entregar esse relatório para o senhor e o que mais? “*Danos Morais, também*”. Por causa de todo esse constrangimento que o senhor passou? “*Isso. Porque eu posso até perder o seguro por demorar tanto tempo assim. E o seguro eu estou pagando direitinho*”. O advogado te orientou a pedir Danos Morais, também? Ou você sabia o que era Danos Morais? “*Eu já sabia*”. Já entrou com outra ação aqui já? “*Sim. Eu não procuro, eu já tenho um registro na Receita Federal como empregador, eu não procuro enriquecer, eu só procuro os meus direitos. Por que o próprio nome já diz pequenas causas, mas agora se fosse R\$ 100.000,00 (cem mil) igual na justiça comum, até valeria a pena, porque a justiça comum é mais efetiva. Você acha a justiça comum mais efetiva? É. Porque que advogado procura mais a justiça comum. É mais interessante. Ninguém trabalha sem interesse*”.

a gasolina e o descaso das prestadoras de serviço.¹¹⁸

Uma pergunta, frequente, realizada pelas partes é: *“Por que eles não resolvem isso no início?”*. E alguns se arriscam a afirmar que parece ser mais fácil deixar para resolver nos órgãos judiciais, pois *“muitas pessoas desistem, deixam para lá”*. E isso é lucrativo para as empresas, tendo em vista que o problema não é resolvido, a circulação de produto ou serviço viciado continua ocorrendo.

Em conversa com a estagiária mais antiga do setor de queixa, me foi relatado que o diretor do PROCON Municipal entrou em contato com a chefe do setor querendo marcar uma reunião para conversar sobre a problemática desse órgão judicial estar orientando às partes a procurarem o PROCON, em primeiro lugar, antes de ingressarem com demandas judiciais.

Ao que se pode observar nas experiências observadas, o Judiciário, hoje, é visto como a única *ratio* capaz de pacificar os conflitos inerentes à sociedade interrelacional, e o Dano Moral é o pedido recorrente para as mais diversas questões de fato ocorridas no dia a dia, sendo, em sua maioria, decorrente de relações civis e consumeristas. Poucas são as demandas que versam, exclusivamente, sobre Dano Moral resultante de lesão ao ânimo da parte, devido à violação, transgressão aos atributos da sua personalidade, como a honra, o decoro, capaz de causar sofrimento, dor, angústia, constrangimento, etc. Não obstante, já ter presenciado o relato de

¹¹⁸ Uma consumidora em fala com a coordenadora do setor relatou que foi na VIVO e disseram que seu nome estava negativado, por isso não podiam religar seu telefone/número. E acrescenta que foi ao SPC e *“descobri que não estava negativado”*. E o que você quer da VIVO já que ela já tirou religou o seu telefone? *“Ah, eu quero mover uma ação contra ela.”*. O que você quer pedir dela? Ah, eu quero Danos Morais. Está certo. Você trouxe seus documentos. Cadê o papel que você foi ao PROCON? *“Tá aqui”*.

“[...] Em conversa com Rosângela, alguém te orientou a vir aqui? Uma amiga. Ela acompanhou o meu processo, aí falou que eu podia vir. Aí, até a VIVO falou que tinha religado meu número. Eu tive que ir à VIVO comprar outro chip para religar meu número”.

Você já tinha uma ideia do que era esse direito “Dano Moral” antes dela falar com você? *“Tinha sim. Eu passei muita raiva, entendeu. Eu ia lá pelo descaso dela (VIVO)”*. Mas você já sabia o que era Dano Moral? Você já tinha ouvido antes? Um sorriso meio desjeitoso. *“E como cidadão em qualquer outro lugar que eu for, numa loja, sair da loja e apitar”*.

Mas a consciência de Dano Moral, você pegou onde, televisão? Alguém te falou? Você ouviu em algum lugar? As pessoas quando vem aqui o PROCON que manda e diz que ela tem direito a Dano Moral. Rosângela: *“não, nem foi eu que fui ao PROCON, foi minha mãe”*.

E a senhora teve essa noção de Dano Moral onde? *“Não, por mim mesma”*.

Ninguém te falou não? Não, por quê? *“Sei dos meus direitos. Meu nome não estava negativado e ela falou na frente de todo mundo que meu nome estava negativado. Tinha até um menino que estudava na minha época de escola técnica que estava lá. Ela teria que chamar a pessoa em particular e falar. Mas mesmo assim, meu nome não estava negativado. Eu achei muita sacanagem. Eu estava morando fora e minha mãe aqui. Eu queria voltar a morar aqui e meu currículo estava no meu número antigo. A sorte é que meu número residencial estava lá e minha mãe recebeu a ligação lá e me mandou o recado da entrevista”*. A sala de abertura de queixas estava muito barulhenta.

alguns casos na sala de queixas, ligados a xingamentos perpetrados entre parentes; agressões verbais nas relações de trabalho; em redes sociais entre ex-namorados, ex-maridos, entre vizinhos.

A exemplo disso, é interessante relatar o caso da secretária e o conselheiro de determinado condomínio, que foram até ao setor de queixas para noticiar que estavam sendo difamados e caluniados por uma condômina, com acusações no seguinte teor *“eles têm uma secretária que não faz nada, que só fica do lado de fora conversando e que rapidamente o dinheiro some. Possivelmente deve ter caixa dois, se for para uma auditoria, vai todo mundo para o xilindrô”*.

A secretária informa que devido a essa situação sua imagem está sendo denegrida, porque ninguém roubou nada. E diz *“na verdade [...] na verdade eu queria fazer essa reclamação judicial, porque ela tem que aprender, senão vão achar que a gente está roubando. E devido a isso fomos orientados por uma pessoa que é advogada a procurar esse órgão”*.

Frases, normalmente citadas na sala de registro, fazendo referência ao pedido de Danos Morais são: *“se eles estão querendo me dar dinheiro, eu quero dinheiro”*; *“procura as pequenas causas, porque eles vão te ajudar”*.

Algumas partes que se dirigem ao setor, chegam a esse ambiente estressados, gritando com os estagiários. Foi o caso da Sra. Maria, que chegou nervosa, procurando a quem pudesse ajudar e, ao ser perguntada sobre contra quem queria demandar e quais eram os seus pedidos, apenas disse:

Eu sou respaldada pelo Estatuto do Idoso. Não, não quero complicação. Não quero ter que passar por isso de novo. Cada juiz entende da forma que melhor achar. Eu estou aqui, quero fazer com o que tenho. Quero simplificar. E outra coisa! Eu fui à delegacia e ele falou que eu tenho o documento do SERASA e disse que não preciso fazer boletim. Eu estou perdendo sono, estou engasturada. Só quero resolver isso, tá bom moça? Eu já estou engasturada. Não quero que minha pressão se altere por causa disso. Não quero falar sobre isso. E a senhora está na maior boa vontade.

Nesse ambiente há muitas conversas paralelas. As pessoas falando, simultaneamente, com seus respectivos atendentes. Os casos ali narrados são de conhecimento de todos os presentes. Os estagiários dramatizam alguns casos. Envolvem-se pessoalmente com a causa. Eles sempre estão mal assistidos, pois nem eles, nem seus supervisores sabem como proceder diante de alguns casos. E o setor é muito influenciado pelas vozes dos juízes das varas ali instaladas, que, com a sua

maneira pessoal de pensar, tenta impor algumas regras. Todos, contudo, sem entrar em consenso para que haja uma homogeneidade. Uns pedem para melhorar a redação das reclamações. Outros, para colocarem mais informações das partes no registro de informação, tais como o número de Cadastro de Pessoa Física (CPF) e telefone. Outros pedem para colocar valor aos casos de Danos Morais, pois é uma exigência do novo Código de Processo Civil (CPC), outros já discordam. Outros, ainda, falam que não é para realizar a autuação de algumas causas ali, porque não é de competência dos Juizados. Outros, ainda, entendem que os atores sociais só podem entrar com demanda judicial depois de tentar resolver os problemas reclamados junto ao PROCON. Os juízes, contrários a isso, dizem que a abertura não tem autoridade para impedir o acesso à justiça, cabendo ao juiz dizer por meio de sentença isso. Há, ainda, os que dizem que casos de fraudes simultâneas, com o nome do autor envolvendo mais de uma empresa, várias negativas, precisam ser desmembradas em ações individuais. Outros já entendem que devem ser registradas em apenas um processo, para garantir a economia processual.

Os atores sociais que procuram os Juizados, em sua grande maioria, narram que já procuraram resolver seus problemas nos órgãos administrativos, sejam eles públicos ou privados, contudo, não tendo sido dispensado atendimento adequado, pois não há diálogo, mas sim um empurra, empurra para o Judiciário, não apenas como a última, mas a única via para resolver seus problemas sociais.¹¹⁹

Alguns atores sociais são litigantes contumazes, e recebem essa nomenclatura, porque já foram ou são partes em mais de 01 (um) processo junto a abertura de reclamações judiciais, e não percorrem mais os caminhos administrativos, já creditam, de imediato ao Judiciário o papel de órgão que vai resolver seus problemas. A exemplo disso, pode-se citar o caso da Sra. Terezinha que teve sua linha de telefone móvel bloqueada, devido às cobranças excessivas cobradas, razão pela qual estava pleiteando cancelamento do débito e Danos Morais, devido a vergonha que está passando por não poder receber ligações, ter que ficar sem telefone. E acrescentou *“todo mundo pergunta, Terezinha você não fala mais com a gente, você não responde mais a gente. Pelo amor de Deus eu não aguento mais isso*

¹¹⁹ Uma das estagiárias relatou que, certo dia chegou uma moça no setor, chorando, narrando que se encontrava com o nome negativado indevidamente por empresa de telefonia, e tentou resolver administrativamente o problema, mas foi maltratada. Como havia alguns documentos pendentes, foi orientada a retornar no setor administrativo da empresa ofensora e requere-los.

não. Já me deu vontade de quebrar ele. Sentar ele no pau”.

Quando lhe perguntei se tinha alguma ideia do que eram Danos Morais, respondeu:

Não. Ontem eu fui lá na farmácia popular, e Deus me colocou de frente com um advogado criminal que falou ‘a senhora vai à Serra, perto do UPA, no Juizado de Pequenas Causas’. [E acrescentou] ‘Danos Morais eu pensei que era para limpar o meu nome. Para mim era isso, [...] meu genro me explicou que a mãe do funcionário dele recebeu R\$ 6.000,00 (seis mil reais) da VIVO de indenização por Danos Morais. Mesmo problema meu’.

No início do ano de 2017, em meados do mês de março, uma das estagiárias do setor que se encontrava em atendimento de um senhor, me disse “*o caso dele é interessante. Comprou um celular de R\$1.300,00 (hum mil e trezentos reais) com seguro contra roubo, foi assaltado, e quando acionou a seguradora, o máximo que ofereceram foi um valor de R\$ 200,00 (duzentos reais)*”.

Perguntei-lhe sobre como ele tinha conhecimento do Juizado. Os estagiários, prontamente, responderam: “*ele já é cliente. Tem mais de 5 (cinco) processos*”, e ele acrescentou, “*mas até agora não recebi nada. Tá tudo parado, porque eles recorrem*”. Tem conhecimento desse órgão, porque vive em Serra há mais de 20 (vinte) anos e sempre entra com processos para resolver os seus problemas. Confessa que o primeiro processo que entrou foi em 1997 e de lá para cá tem resolvido os seus problemas na justiça, o que demonstra a existência de “desvio entre a visão vulgar daquele que se tornar”¹²⁰.

Quando perguntado sobre a ideia que tem de Dano Moral, ele questionou “*Dano Moral, o que é isso?*”. O senhor não sabe o que é Dano Moral? “*Não, eles que colocam e eu aceito*”. A estagiária que estava o atendendo disse que ele pediu “*restituição e o meu tempo*”, momento em que perguntou se o “meu tempo” se referia a Dano Moral, e ele concordou que sim.

Os atores sociais que vão ao setor de queixas em busca de respostas para os seus problemas, segundo os atores jurídicos dessa repartição são “*peessoas muito sensíveis. Qualquer coisa elas acham que foram ofendias e aí querem Dano Moral*”.

E acrescenta:

Os clientes já chegam ao órgão com uma ideia de Dano Moral formada na cabeça, de que foram maltratados, que ficaram sem usar aquilo que

¹²⁰ BOURDIEU, 2005, p. 226.

contrataram pra usufruir e ai tem direito a Dano Moral, porque tiveram, de alguma forma, certo constrangimento. Tudo é constrangimento. Até o pedido de bloqueio de telefone que não foi respeitado pela empresa de telefonia é Dano Moral. [...] Nós temos que colocar o que eles pedem. Aí cabe ao juiz decidir. Eu sempre falo no setor que nós não somos os juízes. Nós não temos que ignorar o pedido da parte, por mais absurdo que ele seja, né. Preenchendo os requisitos, sendo menos de 20 (vinte salários). A questão da competência. Nós não temos o que questionar.

É dado empírico a notável preponderância quantitativa de demandas judiciais que tem por pedido o Dano Moral.

Os sentidos, crenças e emoções exprimido, durante a interação entres atores sociais e jurídicos, acerca dessa categoria de dano “só podem ser verificadas indiretamente, através de confissões ou do que parece ser um comportamento expressivo involuntário”¹²¹.

Os casos aqui relatados são originários da complexa e dinâmica sociedade pós-moderna, vitrine dos mais diversos problemas inter-relacionais, ligados a interesses econômicos, afetivos, que, uma vez rompidos, geram danos das mais variadas naturezas.

A tutela do Dano Moral não se restringe à dor, tristeza, sofrimento, angústia. Antes, se estende a todos os bens da personalidade, intimidade, imagem, bom nome, privacidade, integridade, pertencentes ao conjunto de ordem ética dos direitos fundamentais dos cidadãos.

A legislação não estipula um rol taxativo que complete essa categoria de dano, relegando ao judiciário o papel de separar as questões de fato em que se configuram, na prática, esse instituto, e as demais causas que não são passíveis de proteção, a que se denotam de aborrecimento banal ou mera sensibilidade que fazem parte da normalidade do dia a dia, inerentes ao ambiente familiar, de trabalho, entre amigos, no trânsito e nas relações negociais, incapazes de romper o equilíbrio do indivíduo.¹²²

Na experiência cotidiana dos Juizados Especiais Cíveis, os atores sociais e jurídicos envolvidos nesse enredo confessam sua intenção, intuito ao procurarem a instituição, para punição de seus ofensores, à obtenção de proveito econômico, servindo-se do instituto do Dano Moral para tal desiderato, aspiração.

Verifica-se que, acima de tudo, as pessoas vão a esse órgão Judicial em busca de reparação, como forma de resolução dos seus problemas pessoais, sociais. E

¹²¹ GOFFMAN, 2008, p. 12.

¹²² CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 74-83 *passim*.

materializam essa ideia de reparação no dinheiro, a expectativa de um retorno financeiro pelas lesões perpetradas.

O público que busca auxílio nesse setor varia bastante, tanto em relação à classe social, como em relação ao nível de conhecimento escolar.

Quando da feitura do termo de reclamação, algumas partes, realmente, já sabem o que querem. Outros dependem da orientação dos atores jurídicos, estagiários, supervisores, seguranças, recepcionistas.

Grande parte das reclamações efetuadas no setor de queixa, que tem por objeto de pedido o Dano Moral, advém de problemas decorrentes da falha na prestação de produto ou comercialização de produto.

Os atores sociais, quando relatam a ideia que detêm de Danos Morais, englobam tudo relacionado ao que sofrerão “*a passagem; a alimentação; a gasolina; o constrangimento; o tempo*”¹²³.

Verifica-se que as partes depositam no Poder Judiciário a crença na solução dos mais variados conflitos sociais e, por isso, judicializam suas reclamações. Não há espaço para resoluções administrativas, dialógicas, amigáveis, extrajudiciais. Os atores sociais não têm autonomia para resolver os seus problemas.

Essa judicialização tem gerado retorno para ambas as partes da relação jurídica processual. De um lado, as pessoas que ingressam com a demanda judicial, pois tem um proveito econômico, quando suas demandas são procedentes e, de outro lado, para as empresas que são demandadas a resolverem os problemas que, reiteradamente, provocam nas relações sociais, pois continuam comercializando produtos defeituosos, serviços precários, são condenadas em valores irrisórios, que não afeta, sobremaneira, a sua estabilidade econômica, tendo em vista que esses custos judiciais já se encontram englobados em suas despesas fixas. E, via de consequência, gera uma circulação de riqueza contínua, que só faz fortalecer o mercado de consumo e toda a sua dinâmica estrutural.

O Dano Moral tem assumido o papel capitalizado de “passe” de permanência, manutenção de um estado de danosidade, não obstante não tenha sido pensado para al desiderato.

¹²³ Um dos casos mais interessantes, abertos aqui, foi o rapaz comprar uma coxinha e um refrigerante e pedir a nota fiscal e a lanchonete não ter e ele se sentir constrangido porque a lanchonete estava sonegando impostos e assim não queria entregar as notas fiscais. E ele veio aqui pedir danos morais pelo constrangimento que ele sofreu.

O Judiciário e a sociedade, hoje, têm consagrado ao Dano Moral o papel de solucionador das variáveis mazelas socioeconômicas.

Os sujeitos sociais, em sua grande maioria, depositam em suas demandas judiciais um histórico de lesão, que muitas das vezes não guardam nexos com os fatos narrados no termo de reclamação. É um momento de serem ouvidos em relação a todos os problemas que já suportaram em suas relações instantâneas e duradouras na sociedade.

Ao instituto do Dano Moral tem sido reservada a finalidade de resolver, prevenir e punir as falhas na prestação de serviço e de circulação viciada de mercadoria no mercado, não obstante nas experiências relatadas se verifica que isso não acontece.

As partes não têm uma ideia fechada sobre o Dano Moral. O que há, simplesmente, é o problema que gerou um dano, e ele vai ser resolvido com uma indenização. Para isso, se inicia uma luta por direitos, uma procura pelos respeitos desses direitos. Os Juizados são o ringue. E o Dano Moral, uma forma de se manifestar em relação aos problemas mal ou não resolvidos na sociedade hodierna.

4.3 FASE PROCESSUAL: A AUTUAÇÃO E A CONCILIAÇÃO

Na central de abertura é realizada a autuação, o cadastramento da demanda judicial no sistema eletrônico utilizado pelo Poder Judiciário do Estado (Projudi), momento em que a reclamação passa a ter número processual. É materializado em um auto processual e distribuído, por sorteio, para 01 (um) dos 04 (quatro) Juizados Especiais Cíveis de Serra.

À parte é entregue uma cópia de sua petição inicial, bem como termo de intimação da data da audiência de conciliação, que fora designada, automaticamente, no sistema virtual, sendo cientificada, ainda, do Juizado para qual a sua demanda foi distribuída e advertida de que a busca de informação e prosseguimento do processo deve ser feito junto ao cartório e gabinete a que seu processo esteja vinculado e aguardar as audiências de conciliação agendadas.

A audiência de conciliação é um ato processual indispensável do rito dos Juizados Especiais Cíveis. Nesse espaço, visa que as partes, de forma autônoma, resolvam seus conflitos jurídicos e pessoais, sem que haja a interferência de 01 (uma) terceira pessoa: o juiz.

As sessões conciliatórias, geralmente, são conduzidas por estagiários conciliadores, graduandos de Direito entre o 4º (quarto) e 10º (décimo) períodos de faculdade.

Esses atos, normalmente, são realizados com um intervalo máximo de 30 (minutos) de uma audiência para a outra. E o ambiente em que se realiza é composto por 02 (duas) mesas, com algumas cadeiras. Em uma das mesas, na qual é depositado o computador, scanner e impressora, se instala a conciliadora. A outra mesa é ocupada pelas partes, que se assentam nas cadeiras dispostas na sala. Autor de um lado, réu do outro lado.

Verifica-se que já há uma disposição estrutural dos objetos pertencentes a esse espaço, a saber, as cadeiras e mesas, de forma a centralizar a conciliadora entre as partes, ao tempo que as mesmas ficam de frente uma para outra, de lados opostos, e não lado a lado, pois já se parte do pressuposto que as partes, também chamadas de litigantes, se encontram em um ambiente de disputa, ou seja, uma estrutura de funcionamento do espaço judicial instituído como meio de defrontação dos atores jurídicos e sociais.¹²⁴

Nas paredes da sala e nas mesas há cartazes de incentivo à conciliação das partes com os seguintes dizeres “*Conciliar é legal*”, “*conciliar: bom para todos, melhor para você*”, “*conciliar também é realizar justiça*”.

Quando as partes adentram ao recinto da sala de conciliação, a estagiária que irá conduzir o ato pede o documento das partes e de seus advogados, e preenche o termo de assentada, documento que será realizado o registro de todas as informações necessárias ao ato e que possui modelo pronto para as diversas situações que podem ocorrer.

O primeiro ato da audiência é perguntar para as partes sobre a possibilidade de acordo e auxiliar na busca pela transação.

Em havendo uma proposta de acordo por parte da ré, é dada a oportunidade à parte autora para se manifestar se concorda ou tem alguma contraproposta.

Alguns autores fazem contrapropostas até 10 (dez) vezes maiores que o valor,

¹²⁴ Nesse sentido discorre Erving Goffman, quando pronuncia que “há o cenário compreendendo a mobília, a decoração, a disposição física e outros elementos do pano de fundo que vão constituir o cenário e os suportes do palco para o desenrolar da ação humana executada diante, dentro ou acima dele. O cenário tende a permanecer na mesma posição, geograficamente falando, de modo que aqueles que usem determinado cenário como parte de sua representação não possam começar a atuação até que se tenham colocado no lugar adequado e devam terminar a representação ao deixá-lo” (GOFFMAN, 2008, p. 29).

inicialmente, proposto pelas rés, o que inviabiliza a realização de uma composição judicial entre as partes. Esse tipo de conduta, geralmente, advém de partes que estão desacompanhadas de advogado e entre os pedidos constantes em suas reclamações iniciais, se encontra o requerimento de Dano Moral.

É comum ouvir desses atores sociais que eles querem acordo no montante disposto no item “valor da causa” apontado em suas petições iniciais.

O valor da causa simbólico adotado pela central de queixas é a importância de 20 (vinte) salários mínimos, *quantum* base registrado nas reclamações judiciais das partes que podem demandar sem advogado nos Juizados. Contudo, os atores sociais não entendem que esse valor não se refere, em verdade, ao real a que eles têm direito, mas, apenas, ao valor padrão utilizado pelo setor, que não possui qualquer vínculo para com a causa analisada, ainda mais nos casos que tem por pedido Danos Morais, tendo em vista que às partes não são obrigadas a apontar um valor para esse tipo de dano, pois podem deixar ao arbítrio do Juízo dispor.

O procedimento padrão adotado pelo conciliador, quando as partes não querem aceitar as propostas de acordo, é informá-las dos benefícios de se aceitar um acordo e os prejuízos advindos de sua negação.

Entre os argumentos utilizados, se infere o da importância da autocomposição das partes para resolver seus problemas, sem a intervenção de um terceiro; a necessidade de ambas as partes cederem, visto que o acordo é um ato de disposição, não há perdedores; há a possibilidade do valor perseguido pela parte que fez contraproposta não ser alcançado em futura condenação sentencial e, mesmo que o seja, é passível de ser objeto de recurso, e algo que poderia ser resolvido em poucos dias com a confecção de um acordo, acaba perdurando por anos; alerta as partes, ainda, da possibilidade do juiz julgar improcedente os seus pedidos; e os deixam cientes de que as indenizações por Danos Morais, geralmente, não são muito altas.¹²⁵

Algumas partes cedem a essa estratégia argumentativa¹²⁶, outras persistem em

¹²⁵ Na verdade, como a parte está ali desacompanhada, quase sempre (de advogado), você tem que ter um papel de orientar nesse sentido, porque eles vêm com pensamento de que vai sair daqui com quatorze mil reais (Risos). Aí você tem que explicar que não é bem assim, que a condenação posteriormente, mesmo que se for para o juiz ela pode vir naquele valor, pode vir menor, pode não vir. O juiz pode entender que não teve Dano Moral.

¹²⁶ Essa estratégia argumentativa, na maioria das vezes é ditado aos conciliadores por suas autoridades imediatas, o qual o faz expressar padrões de fala e comportamento nos quais pessoalmente não acredita “mantendo-os por uma viva crença de que uma plateia invisível está presente, a qual punirá os desvios desses padrões” (GOFFMAN, 2008, p. 80).

requerer uma indenização por Danos Morais adequada a tudo o que suportaram, devido aos problemas narrados no processo.

A fase de acordo, por outro lado, pode ser confundida como espaço de negociação. A exemplo disso, interessante citar a tentativa de pactuação realizada entre Sra. Joaquina e uma empresa de fornecimento de energia elétrica. O caso é de negativação indevida, decorrente da existência de débitos em aberto de unidade consumidora residencial, do qual a autora desconhece e, devido a qual, requereu decretação de inexistência de dívida e Danos Morais.

Joaquina relata que se dirigiu até a sede administrativa da ré para realizar o parcelamento de sua dívida junto à empresa. Data em que consta a ligação de unidade consumidora registrado em seu nome, não obstante, instalada em endereço residencial de terceira pessoa.

Ao questionar a empresa sobre essa conduta, narra que foi tratada com escárnio por funcionário da mesma, que alegou a impossibilidade disso ter ocorrido.

A empresa ré alega que não trabalha com assinatura de contrato. E, diante do fato do autor ter ficado apenas 02 (dois) meses com o nome registrado junto ao SPC, bem como já ter sido efetuado a desconstituição de todo o débito vinculado a essa unidade consumidora, ofereceu, como proposta de acordo 01 (um) salário mínimo.

A autora, recusou a proposta oferecida pela requerida, pois foi tratada com deboche, falta de respeito, humilhação pelo funcionário da mesma, quando foi realizar a reclamação administrativa, além de ter sido frustrada a sua tentativa de realizar financiamento, devido a existência de negativação do seu nome junto ao SPC. E acrescenta “*o constrangimento que passei não vai ser um Dano moral que vai cobrir*”, ao passo que a representante da empresa, sinaliza com a cabeça com o sinal de que concorda com o que foi dito pela autora.

A advogada do autor argumentou que a faixa de condenação nos Juizados, nesses casos, gira em torno de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), ressaltando que “*um salário mínimo não cobre*”. Disse, ainda, que tem conhecimento prático dos valores mínimos estipulados para que seja iniciada uma negociação, razão pela qual sugeriu R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) como contraproposta.

Com o auxílio da conciliadora, o valor da contraproposta foi reduzido para

R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), o que não foi aceito pela ré, sob a alegação de que o teto autorizado pela empresa, para termos de negociação era de R\$2.000,00 (dois mil reais).

Acompanhando outra audiência em que o objeto do problema girava em torno de defeito no produto, determinada empresa propôs o valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais), a título de Danos Morais e a realização da troca do produto. Em contrapartida, o autor requereu R\$ 2.000,00 (dois mil reais), ressaltando que não aceitaria nem R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais).

A conciliadora ponderou quanto à celeridade na resolução da questão, através da realização de acordo entre as partes, além de alertar que em um processo de negociação é necessário que ambas as partes cedam. Alertou, ainda, que a condenação em termos de Danos Morais não tem alcançado valores altos nos Juizados Especiais Cíveis daquela Região.

A advogada da empresa requerida pede licença para ligar para a administração da mesma. Em fala com funcionário da empresa, por telefone, informa o objeto da ação, o número do processo e o valor da contraproposta do autor. A empresa concorda. O acordo é realizado.

As demandas que são objeto de análise nos Juizados, normalmente, giram em torno de matéria ligada ao Direito do Consumidor, como vício do produto e falha na prestação de serviço. Em sua absoluta maioria, as partes reclamantes requerem indenização por Danos Morais no teto do Juizado ou no montante de 20 (vinte) salários mínimos, como disposto no valor da causa constante em sua peça inicial, pré-estipulado, por costume, pela central de queixas, o que faz com que as partes tenham a ideia de que aquele valor corresponde ao pedido delas, inviabilizando, assim, a realização de acordo.

Nas audiências de conciliação, nem sempre, são realizados acordos, diante da divergência das partes em relação ao valor da indenização por Danos Morais ou quando a proposta de acordo se limita, apenas, à resolução de defeito do produto ou na falha da prestação de serviços, tudo girando em torno de indenização de cunho material, o que, normalmente, não é aceito pelas partes.

Em conversa com um dos estagiários de conciliação foi me esclarecido que, quando a parte autora insiste na contraproposta de 20 (vinte) salários mínimos, por estar escrito no papel que a central de queixas confeccionou - termo de reclamação - é esclarecido que o valor ali disposto se refere a uma importância simbólica, não

vinculado ao valor do Dano Moral. E adverte à parte autora que o valor proposto a título de Danos Morais tem que ser o suficiente para compensá-lo pelo prejuízo que sofreu, não para enriquecê-lo.

O conciliador exerce um papel fundamental para a consecução do acordo. Em regra, ele não pode ter preferência por uma das partes. E equilibra a relação, quando uma das partes está acompanhada de advogado e a outra desprovido de qualquer assistência. Funciona como um verdadeiro orientador das partes.

Nessa fase processual de conciliação é possível verificar que as partes visualizam o Dano Moral com compensação para os que sofreram, materializada através de valor monetário, e a importância de ser em dinheiro, e não em proposta de outra natureza, a exemplo das propostas de empresa de telefonia em compensar o Dano Moral com o oferecimento de concessão de crédito. Restando impossibilitado o acordo, mesmo havendo proposta de resolução para as demais questões.

A ausência de proposta de acordo que englobe o Dano Moral tem impedido a realização de muitas transações entre as partes, pois muitos, apenas, oferecem proposta de resolução do problema do produto ou da falha na prestação de serviço.

Os atores sociais que rejeitam, argumentam que tiveram que entrar com uma demanda judicial, esperar aproximadamente 01 (um) ano para a realização da audiência de conciliação e, após esperar por todo esse tempo, a proposta da empresa é resolver apenas os problemas de cunho material? E ressaltam que tiveram de esperar durante muito tempo para resolver o seu problema, que poderia ser solucionado administrativamente, e agora a empresa vai, simplesmente, apurar, sem ter que pagar nenhuma compensação?

Em conversa com um dos estagiários de conciliação dos Juizados, perguntei-lhe qual era a ideia que detinha do instituto do Dano Moral. Em resposta ele disse:

Então, o que eu entendo pelo Dano Moral, baseado no meu aprendizado, seria que ele tem esse caráter compensatório e pedagógico, né? O compensatório, realmente, na medida em que você pensa o que vai realmente satisfazer o seu Dano Moral. Ah, eu tive minha moral violada, o que satisfaria isso? Realmente dinheiro não compensaria, mas não existe outra forma, a meu ver, de isso ser satisfeito. Então, o Dano Moral ele tem esse papel. E também o caráter pedagógico que a empresa tem, ou quer que tenha efetuado o dano, ela vai ser obrigada a compensar você com dinheiro, ela vai sentir e ela sentindo aquilo ali tem um caráter pedagógico. Para mim funciona das duas vias.

Na prática, contudo, verifica-se que o caráter pedagógico não se corrobora,

pois, as indenizações nos Juizados são em valores irrisórios, incapazes de conscientizar as empresas da ilicitude de sua conduta, da reprovação social aos atos lesivos às relações inter-relacionais. Isso pode ser confirmado pelo fato de que, em sua maioria absoluta, as empresas continuam violando o seu dever de observância aos direitos da personalidade, da dignidade da pessoa humana, bem como se utilizam da perpetuação de uma prática de mercado de constante exercício de atos danosos, diante da lucratividade em se manter a comercialização de produtos e serviços defeituosos no mercado, e pagar baixas indenizações aos poucos atores sociais que buscam auxílio do Poder Judiciário para resolver demandas dessa natureza, consagrando ao Dano Moral o papel de objeto capitalizado. Instituto, instrumento sem afetação, direta e imediata, sobre o contínuo ambiente de danosidade vivenciado nas relações sociais.

A fase processual da audiência de conciliação, como dito, é um espaço de negociação. Certo dia, em observância a uma sessão conciliatória, na qual a demanda judicial girava em torno de restituição do valor pago por um produto defeituoso, o advogado da requerida apresentou proposta de pagamento de R\$ 2.100,00 (dois mil e cem reais), correspondente ao valor mínimo dos 03 (três) laudos apresentados pelo autor. A contraproposta apresentado foi de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), reduzida, posteriormente, para R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos), diante da negativa de aceite pela requerida. O autor, ainda, ressaltou “*Eu não quero enriquecer, doutor*”, mas “*tenho que pagar advogado, gasolina*”.

Em alguns Juizados, geralmente, os juízes auxiliam na feitura da audiência de conciliação. A exemplo disso, acompanhei algumas sessões conciliatórias feitas por um juiz, e pude verificar a sua eficiência em forçar acordo entre as partes, tendo em vista a autoridade que reveste o seu cargo.

Em determinada audiência realizada, que tinha por objeto de reclamação a ausência de entrega de produto, fora oferecido, como proposta de acordo, a devolução da quantia paga pelo produto, R\$ 1.470,00 (hum mil quatrocentos e setenta reais), mediante concessão de crédito em cartão e R\$ 900,00 (novecentos reais) a título de Danos Morais.

O juiz interrompeu o advogado da empresa requerida e perguntou-lhe se tinha como ele melhorar essa proposta para “*devolução integral do valor pago pelo produto e o valor correspondente ao quantum do produto a título de Danos Morais*”, tendo a autora acenado positivamente para essa sugestão feita, a par da empresa manter,

apenas, a proposta de acordo, inicialmente, feita.

Nessa fase, cercada de certo formalismo e rito, alguns atores sociais, acabam sendo chamados a atenção pelos atores jurídicos, conciliadores e juízes, sob o argumento de que não estão se comportando de forma adequada no ato. Literalmente, por vezes, dizem às partes “*vocês não estão sabendo se comportar nesse espaço*”.

Nesse ambiente as partes travam brigas entre si e com o juiz. É um espaço de disputa de ego, de quem tem razão, não obstante a essência de uma audiência de conciliação seja a de espaço adequado ao diálogo coeso e aberto à resolução pacífica, sem disputas, com mútuas concessões.

É importante registrar que, em alguns casos, as propostas de acordo realizadas pelas empresas variam a depender de a quem se direciona. Um caso bem interessante, nesse sentido, se refere à uma empresa de telefonia que se encontra em recuperação judicial e, devido a isso, vincula como proposta de acordo, para os casos que tenham Danos Morais, a concessão de crédito na linha móvel da parte. Contudo, verificou-se, em uma audiência, em específico, que, por ser a parte autora Juiz de Direito, lhe foi oferecido proposta de acordo em dinheiro, a título de indenização por Danos Morais.

Outrossim, os juízes que participam do ato conciliatório intervêm na realização da fase de negociação pelas partes, como no caso Banco versus consumidora, em que a causa gerava em torno fraude em cartão de crédito.

Na audiência, o Banco se comprometeu a cancelar os débitos vinculados ao nome da autora e R\$ 2.700,00 (dois mil e setecentos reais) a título de indenização por Danos Morais. A autora argumentou “*eu sofri Danos Morais de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a R\$ 17.000,00 (dezessete mil reais)*”. O juiz pergunta para a empresa se pode melhorar a proposta para R\$ 3.000,00 (três mil reais), mas a parte autora não aceita e acrescenta “*pelo o que eu passei R\$4.000,00 (quatro mil reais)*”, “*eu cumpri a minha parte e eles não cumpriram a parte deles*”. Em contrapartida, o juiz se manifesta “*vou ser muito sincero com a senhora, é muito boa a proposta, talvez a minha sentença não chegue a isso*”.

A empresa melhora a proposta para R\$ 3.750,00 (três mil setecentos e cinquenta reais). O juiz renova a pergunta se ela não vai aceitar mesmo a proposta e, novamente, informa que a sentença dele pode não atingir o valor do acordo. E a autora diz “*já que não tenho escolha, vou aceitar*”.

Assim como os juízes, os demais atores jurídicos, estagiários¹²⁷, serventuários, assessores têm uma visão sobre o que é Dano Moral e o que é mero dissabor, preponderante para a forma com irão se comportar em cada fase processual dos Juizados.

Em algumas audiências verificou-se que foi dada a oportunidade aos autores de apontarem um valor que achassem adequado em termo de proposto de acordo, para os fins de reparação por lesão à moral, sempre ressaltando que os Juizados são, por excelência, local de realização de acordo e asseverando que qualquer conduta que negue isso não é condizente com o rito proposto nessa seara judicial.

Os atores sociais, geralmente, não apontam os valores que acreditam ser adequados para reparar os Danos Morais sofridos, sob a alegação de que não fazem ideia de quanto propor, que preferem deixar que o juiz estipule.

Certo dia, em observação a uma audiência de conciliação, o juiz da vara interrompeu o ato e começou a conversar comigo sobre a necessidade de marcar uma reunião com o PROCON, pois tem percebido que as partes preferem ingressar com demandas judiciais ao invés de tentarem resolver os seus problemas negociais, de consumo, junto aquele órgão antes. Diante disso, indagou *“Qual é a finalidade do PROCON, então?”*. E acrescentou *“tá na hora de colocar a tentativa de resolução administrativa junto ao PROCON como condição da ação, para o Judiciário ser a última opção”*.

O espaço de conciliação é aproveitado pelos autores jurídicos, conciliadores e juízes para orientar as partes, esclarecer dúvidas, como para repreender a forma

¹²⁷ Em conversa com estagiária da conciliação e de pós-graduação sobre o Dano Moral, obtive os seguintes relatos da estagiária de pós-graduação: *“Ah querida, você compra um celular e contrata um plano e vem dizer, ai telefonezinho eu não contratei esse plano e vai e pede Dano Moral. Ah uma sombrinhada no meio da testa”*.

A estagiária de conciliação acrescentou no seguinte sentido: *“tem uma coisa que eu acho engraçado. A pessoa tá a dois anos negativada e nem sabe. Aí vai na Marisa compra alguma coisa e não consegue, aí eles contam para ela. Aí ela pede em liminar em antecipação de tutela para eles tirarem, pois está causando prejuízo a ela, pois não foi uma vez que ela tentou ir na Mariza, dentro de dois anos e não conseguiu. Grande negócio. Foi humilhando. Não é o caso de comprar uma casa, um carro, mas uma blusinha na Mariza. Realmente, se a pessoa estivesse planejando a compra de uma casa, de um carro, estava planejando fechar um negócio, isso aí pó e sacanagem mesmo, está ferindo a moral dela, mas existe coisa que faz parte da vida, as passas umas vergonhas de vez em quando”*. Estagiária de conciliação: *“eu posso ser indenizada por viver?”* Estagiário de pós-graduação: *“se todo o dissabor que eu sofresse fosse Dano Moral eu já estaria rico. Todo dia que entro no ônibus eu deveria ser indenizado”*.

A Conciliadora sustenta, ainda que *“é uma sacanagem quando você vê que uma parte sofreu por causa da empresa e a empresa trás uma proposta de R\$ 700,00 reais. Não tem nem vergonha de propor uma coisa dessas na minha frente. Poxa, aí é sacanagem. Mas tem uns casos em que a pessoa tá querendo enriquecer”*.

como se comportam no ato, por vezes, afirmando que ambas as partes estão erradas.

Como já assinalado acima, em audiência de conciliação, as pessoas físicas e jurídicas que ali se alocam enxergam o outro como inimigo, como parte contrária, o que torna o cenário desfavorável à realização de acordos de vontade para pôr fim as suas demandas, sendo crescente, cada vez mais, a transferência do seu direito de resolução de seus conflitos sociais a uma terceira pessoa jurídico-processual, o juiz.

Não é comum na prática jurídico-social a realização de diálogo e concessões mútuas, com fito de realizar conciliação. É de praxe transferir ao juiz o direito de pôr fim a uma controvérsia, da qual, em grande parte das vezes, há apenas decisão favorável para uma das partes.

Muitos buscam justiça, em outras palavras, uma vingança, que será satisfeita através de uma soma em dinheiro a título de Danos Morais.

Assistir a uma ou a algumas audiências de conciliação e instrução e julgamento não é suficiente para uma amostra elucidativa de como seja a dinâmica determinada nesses espaços jurídicos. É necessário observar por certo tempo os diferentes ambientes e atores que constroem esse espaço para, então, tentar compreender a ideia que paira sobre o instituto do Dano Moral, imagens, por vezes, invisíveis e camufladas por visibilidades exteriores - tentativas de acordo, conceitos normativos, doutrinários e jurisprudenciais - e ganham sentido de realização finalística.¹²⁸

Contudo, o ato de ir ao Juizado não se encerra no comparecimento de uma das audiências que se realizarem. As idas e vindas aos cartórios e gabinetes de juiz passam a ser uma peregrinação, em outras palavras, prática constante dos atores sociais.

Há circulação diária e constante de pessoas nas várias fases pré-processuais e processuais dos Juizados Especiais Cíveis, para dirimir dúvidas; registrarem queixas junto a sala de abertura de processos; realizarem pedidos e receberem os alvarás judiciais, fruto favorável da sentença judicial no setor de autuação e movimentação de processos; realizar consulta processual nos cartórios e junto a assessores e juízes, com o intuito de verem despachados, decididos e sentenciados os seus processos, de forma célere e passando a frente de prioridades legais e dos demais feitos conclusos em data anterior.

¹²⁸ JONAS, 2006, p. 112.

4.4 FASE PROCESSUAL: A INSTRUÇÃO E O JULGAMENTO

Neste tópico se pretende abordar a interação dos autores sociais nas fases processuais instrutória e de julgamento, decodificando os sentidos, fachadas pessoais e físicas dos atores sociais compreendidos nesse espaço. Os processos de reprodução de critérios de classificação e lógica para orientar o olhar dos participantes para as noções operários sobre o Dano Moral.¹²⁹

A fase processual de audiência de instrução e julgamento é espaço, normativamente, reservado à produção de prova de cunho oral, depoimento pessoal das partes e oitiva testemunhal.

Nesse espaço, geralmente, conduzido por um Juiz de Direito ou Juiz Leigo¹³⁰, é renovada a tentativa de acordo judicial, em primeiro plano, e logo após se dá prosseguimento ao procedimento de dilação probatória.

Os atores sociais e os problemas narrados nos processos são de natureza variada, a exemplo de acidentes de trânsito; venda de imóvel e móvel sem realizar a transferência de propriedade; briga de vizinhos, geralmente, em relação a invasão de limites geográficos de seus terrenos; e até casos de família.

Sobre esse último, importante relatar audiência de instrução e julgamento, cujos litigantes eram pais e filho. Em síntese, o objeto controvertido na demanda tratava-se do descumprimento de um acordo entabulado perante a defensoria pública de Serra, o qual determinava que os pais do autor da ação indenizassem o filho pelas benfeitorias efetuadas no imóvel que a referida parte construiu na laje dos seus genitores, em uma parcela única de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), o que não foi cumprido extrajudicialmente pelas mencionadas partes, e deu ensejo à propositura do processo, com o fito dos requeridos serem compelidos a realizarem o cumprimento do acordo, bem como serem condenados ao pagamento de indenização por Danos Morais, sob o argumento de que, devido ao descumprimento da obrigação de pagamento da transação celebrada, o autor e sua esposa se viram impossibilitados

¹²⁹ A elaboração operária, neutralizado e universal do instituto do Dano Moral por ser comparada ao que dispõe Pierre Bourdieu quando consigna que “Estratégia de um corpo de regras e procedimentos com pretensão universal é produto de uma divisão do trabalho que resulta da lógica espontânea de concorrência entre diferentes formas de competência ao mesmo tempo antagonistas e complementares que funcionam com outras tantas espécies de capital específico e que estão associadas a posições diferentes no campo” (BOURDIEU, 2005, p. 216-217).

¹³⁰ O Juiz leigo é aquele que atua somente nos Juizados Especiais Cíveis e da Fazenda Pública e, durante sua atuação é vedado o exercício da advocacia em Unidade do Juizado Especial da Comarca ou Foro onde forem constituídos.

de realizarem o pagamento de uma entrada do apartamento que pretendiam comprar, o que foi frustrado, diante do inadimplemento mencionado.

Durante toda a audiência, o juiz, repetidamente, chamava a atenção do filho para o fato do mesmo estar demanda em face de seus genitores idosos, buscando, ao máximo, fazer com que as partes solucionassem o conflito entre eles. Outrossim, diante da relutância do autor em realizar o acordo, por rejeitar parcelar o valor, de forma que ficasse acessível à condição financeira dos requeridos, o juiz chamou-lhe a atenção pelo fato dele residir no imóvel dos seus pais há anos, sem nunca lhe ter sido cobrado nada em troca. Não obstante isso, esse conflito familiar não logrou ser resolvido intersubjetivamente.

Um dos paradoxos vislumbrado durante a coleta, seleção, redação e interpretação dos dados coletados, refere-se ao apego social dos participantes nas instituições, sejam elas o Poder Judiciário ou PROCON, reflexo direto de uma cultura, inconscientemente, reproduzida pelas massas, que cada vez mais se veem incapazes de resolver autonomamente os seus conflitos, sejam eles pessoais, profissionais, sociais, relacionais como um todo.

Criou-se essa noção de dependência em relação à superestrutura estatal, que legitima a manutenção da violação da dignidade da pessoa humana. A exemplo disso, cito a observação de uma audiência de instrução e julgamento enquanto funcionava como participante, auxiliando o juízo, na redação do termo de assentada.

Na fase de renovação da tentativa de acordo, corriqueiramente conhecido como espaço de expressão da autonomia das partes para resolver entre si os seus conflitos, sem interferência de um terceiro, qual seja o juiz, foi apresentada uma proposta de acordo pela empresa demandada, que não foi aceito pela parte autora.

Ao ser perguntada pelo juiz, se tinha alguma contraproposta, inicialmente, disse que não. Novamente lhe foi indagado qual o valor que a mesma entendia como justo para resolver os conflitos debatidos na sua demanda, tendo sido explicado à mesma, pelo magistrado que conduzia aquele ato, que o Dano Moral, em linhas gerais, consubstanciava-se em uma reparação, um retorno econômico à consumidora pelos constrangimentos sofridos, bem como ser a empresa punida pela atuação delituosa.

A autora disse que não sabia responder, devolvendo a pergunta ao magistrado em forma de outra pergunta, no sentido de qual valor o magistrado achava que ela teria direito, tendo o juízo esclarecido que se ele dissesse o valor que era devido a ela, não era necessária a realização de renovação de conciliação, posto que o ato de

dizer o valor que o consumidor tem direito se confunde com o mérito da questão. Diante desse esclarecimento, a autora disse que seu processo tinha como valor da causa R\$ 15.800,00 (quinze mil e oitocentos reais), por isso não achava justo o valor ofertado pela empresa demandada, mesma após ter-lhe sido explicado que o referido valor determinado como valor da causa era simbólico, que em nada interferia no julgamento, funcionava apenas como um filtro das causas que poderiam tramitar naquele rito, sem o auxílio de advogado.

As propostas de acordo nessa fase processual, quase sempre não logram êxito, pois as partes apresentam vários obstáculos, entre os quais, a discordância da oferta de valores baixos, que não cobrem tudo o que elas desejam, como os honorários de seus advogados; a frustração da expectativa criada em decorrência da quebra de contrato; os reflexos materiais decorrentes da ausência de observância a um dever moral.

Durante a realização de dilação probatória via coleta de prova testemunhal, ocorrida em audiência de instrução e julgamento, a autora da ação observava atentamente a fala da preposta da empresa, bem como da testemunha. No final da audiência, perguntou à testemunha se ela tinha certeza de tudo o que disse e afirmou que ela estava mentindo. Disse, após isso, que nunca mais compraria nada na empresa ré. E relatou que teve problema com essa empresa há anos atrás e teve prejuízo grande e não reclamou judicialmente (ficou com o produto quebrado para ela), mas que dessa vez não ia passar. Que ela ia requerer os seus direitos.

Em outra sessão instrutória, cujo objeto da ação se consubstanciava na contratação de curso de maquiagem, do qual a autora nunca foi informada quanto a data de início das aulas, bem como da realização das aulas para durante a semana, a par de ter sido convencionado entre as partes a realização das aulas nos sábados.

Em audiência, a advogada da empresa ré fez proposta de acordo de oferta de novo curso de maquiagem, mas os termos teriam que ser ajustados para os dias ofertados pela empresa. A autora recusou. Após isso, foi proposto o curso completo, contendo outras especializações, mas a mesma rejeitou. Foi proposta, ainda, a devolução corrigida do valor pago pelo curso, sendo também recursado pela autora, que alegou que não abriria mão do Dano Moral, pois tinha que pagar a sua advogada.

Diante disso o juiz indagou, ao mesmo tempo que orientou as partes no seguinte sentido:

Não dá para fazer um acordo? A dilação probatória está incongruente com os fatos narrados. A sentença vai ferrar um. O acordo aproveita os dois e é um instrumento construído pelos dois. Agora não é o momento de discutir o mérito e sim tentar resolver.

Até mesmo que vocês pensem que vão ganhar, porque as provas estão boas, não é certeza de que vocês vão receber logo, pois pode haver recurso, as turmas estão demorando a julgar. Vamos sopesar. Um acordo é uma construção boa para os dois. Já adianto que eu vou afastar os preliminares, pois não há prejuízo. Podemos dividir os prejuízos, daria R\$ 2.335,00 (dois mil trezentos e trinta e cinco reais). Excelência, Dois mil para pagar agora. É uma proposta boa. Sob pena de multa de 20 (vinte por cento) sobre o valor do acordo.

Em observação realizada no gabinete de um juiz, foi verificado que, enquanto a assessora do magistrado conduzia a audiência de instrução e julgamento, as partes começaram a alterar os ânimos. Do seu gabinete, por meio do seu sistema de videomonitoramento do espaço da audiência, o juiz assiste à audiência que está sendo presidida pela sua assessora, via seu computador. Ele se levanta, vai até a sala em que se encontram os assessores e estagiários do gabinete e diz que naquele caso não vai dar Dano Moral. E acrescenta que ainda bem que não está presidindo a audiência, poisalaria isso para o autor da ação. Que não tem lógica dar Dano Moral pela perda de um emblema plástico de um automóvel que se encontrava parado em vaga privativa de um supermercado. Asseverou “*isso não configura Dano Moral. É um fato que ninguém no cotidiano está livre. Não pode ser confundido com Dano Moral*”.

Logo após o término da audiência, a assessora adentrou ao gabinete e em alto e bom som e declarou que nesse caso não daria Dano Moral. E ressalta “*quem vai obrigá-la a fazer isso? Sob qual fundamento?*”. Ela e a juíza confirmam seus posicionamentos de forma recíproca e ainda zoam do autor por não ter aceitado o acordo proposto em sede de audiência de conciliação, a título de danos materiais, pois era maior do que o valor que ele receberia em sentença. Por fim, a assessora murmura “*Dano moral, Dano Moral, tudo é Dano Moral*”.

Diante disso, impõe-se abordar os bastidores dos gabinetes de juízes durante a produção de vereditos judiciais que tenham por objeto o Dano Moral, com o intuito de demonstrar os sentidos, ideias, paradigmas, percepções e argumentos produzidos pelos assessores e juízes, sobre o instituto em estudo, que não são expressos no papel.

Nos gabinetes judiciais, a maioria absoluta das demandas tem no rol dos seus pedidos Danos Morais. A ausência de pedido dessa natureza chega a causar estranheza entre os atores jurídicos, estagiários de graduação e de pós-graduação,

assessores e juízes. A exemplo disso, coleciono a seguinte narrativa:

Um breve comentário eliminou o silêncio que pairava naquele gabinete. Ele vinha de um dos assessores que estava analisando um processo para sentenciar. Após ler toda a petição inicial falou em alto e bom som ‘não pediu Dano Moral, só o conserto’. Outro assessor que estava a sua frente exclamou: ‘pó, honestíssimo. Tá vendo, só quer a cervejeira dele. Honestíssimo’. Ao passo que o ator do primeiro comentário acrescentou: ‘tá vendo, só o conserto. Nada de Dano Moral, só o que ele estava precisando, mesmo’.

Em outra ocasião, durante a elaboração de um projeto de sentença que tinha por objeto o Dano Moral, um pedido um pouco inusitado foi compartilhado para os demais assessores e o juiz presente naquele cenário. Um dos assessores falou em alta voz e com tom de ironia e sarcasmo sobre o pedido de Danos Morais em dobro feito por um juiz que figurava no polo ativo da demanda a qual ele analisava. Outro assessor começou a rir e disse “*cê tá brincando?*”. Os demais atores ali presentes riram também, gargalhando por alguns instantes, e conjecturando como seria a aplicação do Dano Moral em dobro. Nesse momento, o juiz acrescentou “*devo pensar a condenação na minha cabeça e depois arbitrá-la em dobro na sentença*”. Todos eles riram bastante e um deles falou “*quando acho que já se viu de tudo*”. Outro assessor acrescentou: “*tudo é Dano Moral*”. Por fim, o juiz comenta “*Quando eu me aposentar, vou entrar com uma ação contra o Estado pedido Dano Moral por toda a pressão suportada durante a minha carreira*”, todos riem.

Certa manhã, o juiz pediu para um dos estagiários do gabinete o número de determinada empresa de telefonia, para entrar em contato com a mesma, pois estava tendo problemas com a prestação de serviço de seu telefone fixo. O estagiário se prontificou a realizar a ligação, alegando que isso demandaria muito tempo do juiz, o qual concordou. Houve uma primeira tentativa de contato com a telefônica, na qual a estagiária aguardou por atendimento no call center por aproximadamente 10 (dez) minutos, e logo em seguida lançaram uma mensagem gravada dizendo que não era possível realizar atendimento naquele momento, pedindo para retornar novamente. Relatado esse fato ao juiz, ele falou: “*R\$ 500,00 (quinhentos reais) a mais na indenização na próxima sentença que tenha por parte essa empresa*”.

Durante os diálogos havidos no espaço dos gabinetes judiciais, durante a produção de minutas de sentenças pelos assessores e correção pelo magistrado é possível verificar uma mescla de posicionamentos carregados de condicionantes subjetivos e objetivos, que podem ser materializados nas seguintes falas: “*mera*

propositura de ação de cobrança de cotas condominiais já pagas não enseja Dano Moral"; *"Mero inadimplemento contratual não enseja Dano Moral"*; *"Eu fui boazinha e dei Dano Moral. Eu acho sacanagem o que essas construtoras fazem com a gente. Eu já passei por isso. Mas dei pouquinho"*; *"quer Dano Moral para pagar fatura? Pagar a fatura não quer não, né?! Esse povo não compra olho de peroba para passar na cara não"*; *"Aguardar na fila de um banco por alguns minutos ou horas a depender das circunstâncias fáticas não gera Dano Moral"*; *"Um troco errado não é Dano Moral"*.

Há casos em que juiz e assessores divergem quanto ao entendimento de haver ou não Dano Moral. Em discussão sobre determinado caso, observa-se que o juiz acha que diante da angústia suportada pela parte cabe ressarcimento. Em contrapartida, o seu assessor diz *"tem jurisprudência dizendo que não tem Dano Moral"*.

Às vezes, esses atores jurídicos depositam carga pessoa de situações semelhantes aos casos analisados, o que induz ao um veredito favorável à parte reclamante. Nesse sentido, na análise de uma demanda judicial que se tratava de atraso de médico em atendimento de paciente para consulta regular, o juiz, em conversa com sua assessora, ponderou *"Eu fui em uma consulta e a médica chegou 02 (duas) horas depois do horário marcado"*. E mais adiante, quando analisou um caso de furto de carro em estacionamento de supermercado, pediu para o seu assessor incluir na sentença produzida pelo mesmo Danos Morais, pois reconheceu que caberia no caso analisado, e asseverou *"imagina eu sair do supermercado com compras e não encontrar o meu carro?"*. Após a inclusão de parágrafo favorável a aplicação do Dano Moral, a assessora informa que vai arbitrar o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais). O Juiz intervém e diz que tem que ser R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), após passar o assessor a fundamentar a motivação do *quantum* indenizatório.¹³¹

Os assessores dos juízes, quando da feitura da sentença, também afetam a mesma de carga subjetiva que não é visualizada no papel, como no caso da análise de uma demanda que versava sobre extravio de bagagem. O assessor do juiz comenta com os demais atores jurídicos presentes no gabinete *"sei bem o que é sem*

¹³¹ Na prática judicial pôde-se verificar que "o conteúdo prático da lei que se revela no veredicto é o resultado de uma luta simbólica entre profissionais dotados de competências técnicas e sociais desiguais, meios ou recursos jurídicos disponíveis, pela exploração das regras possíveis, e de os utilizar eficazmente, quer dizer, como armas simbólicas, para fazerem triunfar a sua causa; o efeito jurídico da regra, quer dizer, a sua significação real, determina-se na relação de força específica entre os profissionais, podendo-se pensar que essa relação tende a corresponder (tudo o mais sendo igual do ponto de vista do valor na equidade pura das causas em questão) à relação de força entre os que estão sujeitos à jurisdição respectiva" (BOURDIEU, 2005, p. 224-225).

bagagem, em decorrência de falha na prestação de serviço da linha aérea. [...] passei por isso em minha lua de mel. Nesses casos cabe Dano Moral. [...]me arrependo por não ter entrado com uma ação naquela época”.

A ideia que alguns assessores têm da Categoria do Dano Moral, nessa fase processual, é a de que ele visa reparar os danos que a parte não consegue mais suportar; situação que chegou ao extremo; que causou um abalo muito grande, e o lesado não sabe fazer com que cesse, não obstante já tenha tentado resolver o problema junto às vias administrativas públicas e privadas. Uma perturbação capaz de fazer com que o lesado seja impulsionado a buscar as vias judiciais para reparar todos os prejuízos que sofreu, que não se confunde com mero aborrecimento, dissabores normais ao cotidiano das relações sociais.

Apesar das partes terem uma visão de que tudo possa ser reparado, a prática judicial dos gabinetes mostra outra realidade. Quem realiza esse juízo do que pode ser suportado ou não é o juiz e seus assessores. Cabe a eles decidirem as lesões que devem ser suportadas no cotidiano, pois já há um entendimento subjetivo de que as pessoas não procuram o Poder Judiciário para resolver os seus problemas, mas tão só, para receberem um valor em dinheiro.

Para alguns assessores de juiz, não há uma análise padrão do Dano Moral. O mesmo deve ser aferido no caso concreto, a partir da análise, condicionada, de certa forma pela teoria estudada sobre o instituto.

Com isso, tem-se uma visão de que a grande maioria dos atores sociais e jurídicos não sabem do que, exatamente, se trata o instituto do Dano Moral, a quais direitos ele tutela e o que seria passível de ser significado nessa categoria de dano.

Na prática, observa-se que existe um conceito reduzido desse instituto, duplamente corroborado, por um lado pelos manuais jurídicos e, por outro, pelas jurisprudências que os reproduzem.¹³²

Não há parâmetros objetivos para a delimitação do que seja humilhação, dor, angústia, de forma a ser ter uma ideia de que tudo que acontece nas relações sociais que gera algum desconforto pode ser englobado com Dano Moral.

¹³² Há uma lógica de precedentes, fundamentada no modo de pensamento e de ação propriamente jurídico, “ele liga continuamente o presente ao passado e dá a garantia de que, salvo revolução capaz de pôr em causa os próprios fundamentos da ordem jurídica, o porvir será à imagem do passado e d que as transformações e as adaptações inevitáveis serão pensadas e ditas na linguagem da conformidade como passado. O trabalho jurídico, assim inscrito na lógica da conservação, constitui um dos fundamentos maiores da manutenção da ordem simbólica” (BOURDIEU, 2005, p. 245).

Os atores sociais e jurídicos atrelam todo e qualquer ilícito, frustração do cotidiano, a exemplo do descumprimento de um contrato, como situação capaz de ser reparada, via reconhecimento de lesão à moral. Para alguns juízes, isso faz com que o Judiciário assuma uma postura mais retraída em relação aos casos que, realmente, há imposição de indenização por Danos Morais, e via, de consequência, acabam não atingindo a finalidade para que fora formulado, em especial, seu caráter pedagógico.

Diante do grande volume de ações contra os mesmos fornecedores, observa-se que os juízes acabam por aplicar indenizações menos elevadas. E isso não se deve, exclusivamente, ao fato de que as demandas judiciais sejam absurdas, em sua grande maioria, ao revés, a um estado de constante lesividade nas relações sociais, da quais o Estado não tem estrutura adequada suficiente para tutelar.

Vê-se que as instituições públicas não cumprem o seu papel, enquanto controladoras do exercício de proteção dos atores sociais em relação ao mercado. Não há soluções rápidas para os problemas sociais quando se ingressa com uma ação judicial, bem como os valores das indenizações são irrisórios, também, em decorrência da pressão que os grupos econômicos fazem na cúpula do judiciário, e na cúpula do poder executivo. Diante disso, há uma redução drástica dos valores condenações a título de Danos Morais e, devido a isso, as empresas não manifestam qualquer interesse em melhorar a qualidade dos serviços prestados e dos produtos comercializados no mercado, o que faz com que demandas semelhantes sejam reiteradamente objeto de ingresso com ações judiciais, em torno do reconhecimento de uma lesão à moral, sendo delegado ao Judiciário, socialmente, o papel de responder, pelos menos na aparência, as necessidades e interesses sociais.¹³³

Outrossim, para alguns juízes, o custo operacional da judicialização das resoluções dos conflitos sociais de cunho mercadológico é embutido no próprio preço final dos produtos comercializados no mercado. Os usuários dos serviços pagam pelas indenizações custeadas pelas empresas.

Na realidade hodierna, não se verifica uma melhora na qualidade dos serviços prestados e nos produtos comercializados nas relações comerciais. Não há um aprimoramento das relações sociais através das condenações por Danos Morais, pois é evidenciado que elas já se encontram enquadradas numa cadeia de reprodução de decisões que pouco ou nada afetem os ofensores.

¹³³ BOURDIEU, 2005, p. 249-240.

A confusão conceitual e a ausência de clareza de critérios, de finalidade relativo ao instituto do Dano Moral, permite que sua aplicação seja permeada de lacunas, subjetivamente tampadas com fundamentação em letra de lei e jurisprudência esparsa. O produto final desse exercício de construção das sentenças nos gabinetes judiciais, perpassa por discussões jurídico-doutrinárias de juízes, assessores e estagiários, critérios subjetivos e objetivos. Em outras palavras, se leva em consideração, além da letra da lei, as experiências pessoais que os atores jurídicos tenham passado que sejam semelhantes ao caso concreto a que se analisa e a pesquisa a jurisprudências para verificar se naquela situação se admite que seja reconhecido proteção aos direitos imateriais.

Há uma fachada conceitual estereotipada do Dano Moral, que tem se tornado uma representação coletiva.¹³⁴ Um corpo de doutrinas e regras completamente independentes dos constrangimentos e das pressões sociais, tendo nela mesmo o seu próprio fundamento.¹³⁵ Tem-se no regramento e na jurisprudência “reflexo direto das relações de força existentes, em que se exprimem as determinações económicas e, em particular, os interesses dos dominantes, ou então, um instrumento de dominação”¹³⁶.

Não é raro o indeferimento de demandas que tenham por objeto o Dano Moral que vinculam a utilidade pública a uma avaliação de tipo econômico. Deixa-se de reparar o dano ou reduz-se o valor das indenizações, sob o argumento de risco para o funcionamento da máquina pública, devido ao estímulo à abertura de demandas com pedidos semelhantes, o que acabaria por abarrotar o Judiciário e prejudicar a prestação jurisdicional. Com isso, vê-se o Judiciário como um reflexo ou utensílio a serviços manutenção de um estado de constante lesividade nas relações sócias havidas hodiernamente.¹³⁷

A aplicação e/ou redução de altas indenizações é fruto, também, de controle externo de setores da economia, diante da pressão e/ou lobby arquitetado junto aos Tribunais de Justiça para evitar prejuízos às empresas que compõem o rack dos entes jurídicos mais reclamados e demandados judicialmente.

A desordem é completa, na medida em que a falta de aparelhamento e

¹³⁴ Essa fachada conceitual pode ser percebida no cenário e nas diferentes práticas regulares desse meio (GOFFMAN, 2008, p. 36).

¹³⁵ BOURDIEU, 2005, p. 209-212.

¹³⁶ *Ibid.*, p. 210.

¹³⁷ *Ibid.*, p. 209-212.

independência da estrutura judiciária para a tutela de direitos da personalidade e a submissão e manutenção à ordem econômica, serve de fundamento ou pretexto para exclusão de responsabilização de danos na medida exata ou aproximada.¹³⁸

É fácil perceber que a construção das decisões judiciais sobre Dano Moral funda-se em um esquema formal, sem contribuição substancial. O problema da seleção de danos ressarcíveis se submete ao arbítrio subjetivo dos juízes acerca de qual prejuízo são ou não merecedores de reparação.¹³⁹

A estrutura hierarquizada da organização judiciária, na falta de critérios ou métodos para se determinar se há lesão ressarcível, tem funcionado como mecanismo de controle da ressarcibilidade de danos¹⁴⁰, ferindo duplamente os indivíduos lesados, por um lado, devido ao desestímulo e lesão ocasionado pela própria instituição jurídica, que a não realização de uma prestação jurisdicional adequada, em todas as suas fases, perpetua ou prolonga a lesão à moral, diante das barreiras econômicas e estruturais a que está condicionada. Por outro lado, coopera para a manutenção e consciência de normalidade de uma indústria de lesões a que os atores sociais têm que se submeter.

Essa resistência se justifica diante da ausência de fundamentos e critérios normativos para o reconhecimento da lesão ou pela mera rejeição “à novidade de um interesse tutelável, a demonstrar que a simples manutenção do *status quo* ou da normalidade social não pode ser converter em um critério de seleção”¹⁴¹.

Não há uma preocupação em especificar nas decisões judiciais o ensejo, no caso concreto, que corroborou para constatação de relevância ou irrelevância social de sua seleção como causa passível de ser tutelada e indenizada.

A preocupação com o crescente número de ações que tem por objeto o Dano Moral e sua equiparação à indústria do dano, anuncia uma rejeição pública da cultura mecânica a que se submetem os atores sociais, a fim de auferir lucro. O que, contudo, não se verifica na prática jurisdicional, pois são raros o reconhecimento de tutela a casos inimagináveis ou arbitramento de indenizações exacerbadas. Contrario sensu “a expansão da ressarcibilidade corresponde a uma legítima ampliação de tutela dos interesses individuais e coletivos”¹⁴². Incorretas estão as medidas adotadas para a restrição à tutela dos interesses ligados à dignidade da pessoa humana, como a

¹³⁸ SCHREIBER, 2012, p. 134-135.

¹³⁹ *Ibid.*, p. 136.

¹⁴⁰ *Ibid.*, p. 136.

¹⁴¹ *Ibid.*, p. 137.

¹⁴² *Ibid.*, p. 192.

limitação das indenizações a tetos máximos desproporcionais e arrazoáveis.

Não é a qualquer sofrimento humano que se credita lesão à moral. Há um limbo entre a lesão moral e a lesão normal, cotidiana, leviana, a que os atores sociais devem se submeter passivamente, tão só por aderirem transitar em um contexto de constantes relações instantâneas ou sucessivas necessárias a sobrevivência nessa sociedade estruturada em constantes obrigações, direitos-deveres.

As indenizações desarrazoadas e desproporcionais aplicadas têm realizado um desserviço às relações cíveis. Isso porque não cumpre a finalidade de prevenção e punição a elas imputada. O que desemboca no surgimento de uma indústria de lesões e a uma busca constante do Judiciário, para além de última *ratio*, em verdade, como uma única *ratio* capaz de garantir uma moeda de troca às constantes violações perpetradas nas relações intersubjetivas a que se adere na sociedade comercial.

As normas, conceitos doutrinários e jurisprudências sobre o Dano Moral estão emaranhadas de tal modo que os juízes aplicam de forma padrão à multiplicidade de demandas judiciais que vão para julgamento nos gabinetes.

Na prática judicial, o Dano Moral é analisado e justificado, em tese, seguindo critérios objetivos, tais como, reprovação da conduta, repercussão social do dano, as condições socioeconômicas da vítima e do seu ofensor.

Vê-se que os juízos decisórios se baseiam em uma lógica interna, fundamentada por uma doutrina majoritária, seguida pela jurisprudência dos superiores tribunais, que define o Dano Moral como vexame, tristeza, dor e humilhação, conceito que pouco individualiza o dano sofrido, modelando vários casos concretos a uma mesma justificativa, por vezes, sem levar em consideração aspectos morais, individuais, humanos, conformando as sentenças ao ideário estruturante que domina o ambiente jurídico, que condiciona e justifica a conduta dos autores jurídicos e sociais, corroborada por conceito doutrinário assente. Senão vejamos:

Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de

indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.¹⁴³

Em verdade, vê-se que na experiência jurídica, os autores legitimados e competentes, em seu quadrante, interiorizam os sistemas de classificação e reproduzem as estruturas objetivas do campo, de forma substancial¹⁴⁴, tendo o Dano Moral uma finalidade mercantil, um conceito distorcido, pouco individual ao caso colocado em sua análise, que pouco ou nada tem de preventivo, que banaliza a moral, tornando-a imoral, por vezes, mercantiliza-a, não atingindo o fim de desestimular condutas danosas à pessoa humana, servindo a uma equação puramente mercadológica, uma verdadeira precificação da moral do homem, corrompendo a sua natureza, através de convenções que acabam por ser naturalizadas.¹⁴⁵

O contexto de aprimorização que está inscrito na lógica do campo jurídico, inclusive, centrado numa jurisdição que dê respostas rápidas e efetivas aos conflitos sociais, volvida por um processo cada vez mais constitucionalizado, deve analisar problemas essenciais, que fogem ao controle meramente legal, senão, condiciona-o, retardando uma devida transmutação do real em favor de uma eficácia simbólica ínsita na linguagem e comportamento jurídicos.

Nesse cenário, há uma verdadeira luta simbólica entre os profissionais dotados de competência técnica e social¹⁴⁶, que na exploração do regramento disponível, na confrontação vivenciada, visa triunfar a sua causa, em uma relação de força, trabalhando por fazer acender na decisão final todo o seu trabalho de racionalização, com todos os recursos jurídicos disponíveis, que, por vezes, estão impregnados por atitudes éticas ante as normas de direito, e acabam sendo legitimadas, produzindo um direito dependente das representações sócio-jurídicas que prevalecerem em um campo de constante disputa.

Nossa tradição jurídica contém um sistema de produção e reprodução de saber específico teórico, pedagógico e social do campo, para a área profissional, acadêmica e universitária, análogos à prática judiciária, enredada por uma disputa argumentativa entre os atores internos ao conflito, corporizado pelos diversos atos processuais, e, por outro lado, por uma autoridade externa, a quem incumbe desvendar a verdade jurídica dizer no caso concreto os direitos que merecem ser tutelados. Sua legitimidade

¹⁴³ CAVALIERI FILHO, 2008, p. 78.

¹⁴⁴ BOURDIEU, Pierre; CATANI, Afrânio M.; NOGUEIRA, Maria Alice (Org.). **Escritos de educação**. 13. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

¹⁴⁵ BOURDIEU, 2005, p. 212-215.

¹⁴⁶ *Ibid.*, p. 224.

enquanto autoridade, residente em momento anterior e, por vezes, externo, que não se confunde com o cenário interno de disputa entre as partes, definido pela posição de poder que ocupa no jogo jurídico institucional hierarquia.¹⁴⁷

O processo de construção da verdade jurídica processual, contemporaneamente, possui uma face consensual das questões de fato, não obstante não se possa dizer o mesmo da face adversarial, de interpretações opostas sobre as questões de direito, das normas pré-estabelecidas, onde os atores jurídicos, litigantes, tentam demonstrar que seus argumentos são legítimos, convincentes. É o império da autoridade do argumento.¹⁴⁸

No campo teórico científico, a construção da verdade ou das verdades, percorre um caminho de progressiva construção de consensos sucessivos, através de uma constante interação, ligação, comunicação intersubjetiva, midiática, global, que define fatos, conceitos categorias, classes, fenômenos que se tornam cristalizados, de um lado, no campo social e, de outro, no campo jurídico, até que ocorra uma revolução capaz de produzir uma nova e distinta legitimidade a determinado conceito, ressignificando-o¹⁴⁹ frente a uma realidade em que os conflitos sociais de natureza família, afetiva, relacional envolvidos no cotidiano dos atores sociais são levados à justiça para obterem uma resposta favorável a um dos polos da relação. E uma resposta que venha revestida com uma condenação pecuniária, como equivalência a uma lesão moral sofrida, é dado ao juiz a autoridade de fazer separação em relação ao que se encaixa no rol de efetivas lesões à moral do indivíduo e as condutas classificadas como mero dissabor, comum ao cotidiano intersubjetivo. Às demais, a que são reconhecidas lesão moral passível de ser indenizada, são imputadas valor econômico, idealmente de acordo com a situação econômica do ofensor e o grau da lesão, contudo, na experiência de cada gabinete judicial é possível visualizar que, no momento de quantificação do Dano Moral, há elementos subjetivos e objetivos, para além do plano ideal. Subjetivamente, os juízes e assessores se valem da experiência pessoal para aferição da indenização.

Diante da dificuldade de exame da configuração de lesão à personalidade ou não com referência aos critérios de dor, sofrimento e angústia, os juristas têm se

¹⁴⁷ LIMA, Roberto Kant de. Antropologia jurídica. In: LIMA, Antônio Carlos de Souza. **Antropologia e direito**. Rio de Janeiro: Contra Capa, 2012. p. 35, 38.

¹⁴⁸ *Ibid.*, p. 36.

¹⁴⁹ *Ibid.*, p. 36.

utilizado de aferição do grau da ofensa, sua repercussão na esfera particular da vítima.

O ato de ir ao judiciário e passar por cada fase procedimental, seja enfrentando as microestruturas da fila e a recepção, seja no setor de queixa, nas audiências de conciliação e instrução, em que as partes se deparam em constante estado de confissão das questões de fato e de direito pertinentes ao caso concreto, sendo inquiridas a todo tempo, em espaço de contraditório e ampla defesa, com o intuito de se averiguar qual a realidade dos fatos que mais se aproxima da realidade da lei, e se submetendo, em primeira instância, ao julgamento de uma autoridade, que sela todos os procedimentos processuais com a promulgação de uma sentença, imputando a determinada parte a responsabilidade pela lesão de direitos a determinado indivíduo ou coletividade.

Na prática judicial do Juizados Especiais Cíveis é possível verificar que o instituto do Dano Moral sofre ingerência de forças subjetivas intuitivas e institucionais, enredado por relações de força ínsitas na lógica do campo jurídico, impregnadas por uma noção econômica que serve aos interesses de uma classe empresarial que utiliza o direito como instrumento a serviço dos dominantes.¹⁵⁰

Com o batismo do Dano Moral com membro do meio jurídico e sua disseminação nas camadas sociais, passou-se a receber um número expressivo de ações no Poder Judiciário com essa natureza, tendo causas com pedidos dos mais diversos conteúdos, entendidos, em grande parte, como despidos de lesão à moral, relegando à doutrina e a jurisprudência o papel de oferecer critérios para a sua aferição de forma restritiva, para não tornar desacreditado esse instituto.¹⁵¹

O processo judicial, na prática, possui elementos pré-processuais, que fazem parte de toda a análise estrutural do campo jurídico, a exemplo da fila, recepção, momento de verificação de documentos necessários à abertura de processo e fase de narração dos fatos e preenchimento do termo de reclamação/petição inicial. E fase processual, composto por petição inicial, atos cartorários, partes, conciliação, contestação, fase instrutória, provimentos jurisdicionais, fase executória, e, por fim, um momento pós-processual, que testa seus efeitos para toda a comunidade jurídica e social. Todos esses momentos sofrem influência de doutrinas, legislação, e, especialmente, práticas incorporadas de forma inconsciente pelos diversos atores do campo jurídico.

¹⁵⁰ BOURDIEU, 2005, p. 209-210.

¹⁵¹ TARTUCE, 2011, p. 96-97.

A descrição dessas fases propicia identificar os paradoxos existentes no processo de reprodução da verdade nas práticas judiciais naturalizadas, implícitas e inatingíveis, que transparece visualmente uma busca pela concreção das garantias fundamentais, quando, em verdade, inclina-se a valorizar os interesses da instituição estatal e de seus funcionários.¹⁵²

¹⁵² Para ilustrar esse paradoxo, Roberto Kant de Lima diz: “Ao contrário, leis, regras e normas são vistas pela sociedade brasileira como algo externo e obrigatório aos indivíduos que, longe de protegê-los, ameaça-os, pois sua aplicação depende de interpretação particularizada, cujos resultados são sempre imprevisíveis, uma vez que são distribuídos formalmente de maneira desigual. Como se vê, a ênfase está depositada no ‘interesse público’, identificado como aquele definido e enunciado pelos agentes do Estado, não necessariamente àqueles da sociedade, tendo o processo a função de incrementá-lo, situando-o acima dos interesses individuais e/ou coletivos e sociais” (LIMA, 2012, p. 48).

5 CONCLUSÃO

No presente estudo, a presença desse “mosaico” que compõe as múltiplas facetas desse momento da observação do Dano Moral representa e continuará representando um desafio para a reflexão do dentro e do fora, e como ambientes sociais devem ser construídos de forma circular e espiral.

A abordagem qualitativa do Dano Moral permite a elucidação de algumas classificações, imagens e sentidos, revelados através de um movimento dialético entre pesquisador e pesquisadores, que, acredito, possibilita a criação de algo novo a ser construído na continuidade dessa pesquisa, processo que coloca um elo a mais na cadeia de reciprocidades, entrelaçam vidas e ideias ao redor da construção cotidiana dos objetos que se apresentam.

Ao lançar um olhar para dentro e fora sobre o objeto de pesquisa, trouxe para o debate e a reflexão a ideia de que ir a outras searas, não é ampliar uma técnica diferente de pesquisar, mas sim implicar-se no processo de construção da pesquisa, fazendo parte da identidade de pesquisador, que se depara com indagações sobre certas crenças da sua prática.

A problemática é que o sistema instaurado hodiernamente não se presta a dar solução à violação dos direitos sociais e pessoais, antes exerce o papel de instrumento de manutenção de um estado de normalidade frente ao crescimento de uma indústria lesiva às relações civis e de consumo, e converte os mecanismos de prevenção e reparação em prol de sua finalidade de circulação de riquezas, restando, pois, fracassado o seu intento de dar soluções aos conflitos sociais.

Se torna necessário revisar a concepção de tutela do homem, de sua dignidade e personalidade, e não restrição da sua proteção à reparação do dano do homem produtor, trabalhador, mero consumidor, senão como ser humano, que dê uma resposta ética à sociedade, diante da estratégia instaurada hodiernamente, qual seja perpetuar e substanciar a ocorrência da lesão e nunca o seu evitamento.

Nessa realidade há a distribuição dos riscos em função de decisões políticas, o que pode determinar certos danos como reparáveis ou suportados coletivamente, e os valores a serem arbitrados, seguidos pela Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça pátrio.

O papel do jurista não é manter o conteúdo de suas decisões estabelecido pelo poder dominante, mas condizentes com a promoção da justiça social aos problemas

analisados. Uma tentativa de resgate do pensamento problemático, visto que na realidade tem se apresentado como sistema de procedimentos.

As soluções dos conflitos sociais em matéria de Dano Moral através da jurisdição só serão minimamente efetivas quando o poder judiciário e o Estado pararem de servir aos interesses de classe e dominância de competência e poderes. Uma função ativa de ocupação do espaço legal, baseado nos vetores da vida social, econômica, moral, cultural.

A espetacular acumulação de consequências negativas na sociedade em relação à ausência de respostas efetivas capazes de prevenir, evitar a violação dos aspectos morais do ser humano, faz concluir que há algo intrinsecamente errado na forma como o judiciário resolve as demandas dessa natureza, posto que buscam convergir com os interesses socioeconômicos.

Os mecanismos pós-modernos de reparação do Dano Moral fundados no aumento das ações sobre essa categoria e na insuficiência da instituição em dar respostas justas aos casos concretos, relativamente aos complexos fatores econômicos e sociais, não atendem ao princípio da não violação do direito à dignidade.

Cabe ao juiz, no momento de construir sua decisão judicial, motivar seu convencimento através dos elementos subjetivos e objetivos disponíveis na estrutura judicial, a fim de justificar a resposta dada ao caso concreto em análise.

O processo de individualização ocorre através de sua interação social, processo comunicativo e imbricado com as múltiplas dependências da organização da coletividade e cooriginariedade.

A personalidade é composta por um conjunto de aspectos humanos, objetivados na legislação ou reconhecidos socialmente, dentre os quais o atributo moral que exige a sua observância nas relações interprivadas, em respeito a norma fundamental de dignidade da pessoa.

A partir da égide da Constituição Federal pregou-se que o parâmetro que deve ser perseguido pela iniciativa econômica privada e as situações jurídicas econômicas patrimoniais é o respeito à dignidade do ser humano e ao desenvolvimento da personalidade humana.

O direito não é apenas um sistema cognitivo, mas de ação. A ausência de uma adequada difusão de informações e clareza das práticas institucionais são convencionais. Uma ação consciente por parte dos indivíduos sociais e jurídicos sob

o aspecto interno do fenômeno jurídico é capaz de quebrar os padrões pré-estabelecidos por essa estrutura institucional.

Observou-se que a projeção inicial da interação havida entres os atores sociais e jurídicos no ambiente dos Juizados Especiais Cíveis varia, a depender da fase processual que se aloca e do nível de participação em que se encontra habituado nesse ambiente, ou seja, na medida em que a inter-relação dos atores sociais progride, ocorre acréscimo e alteração nas informações passadas em cada fase anterior, mostrando-se, às vezes, contrarias as posições iniciais tomadas pelos diversos participantes.

Pode-se extrair das observações e participações do campo estudado uma influência recíproca dos indivíduos sobre as condutas um dos outros dentro e fora dessa estrutura.

Desse modo, esse ambiente procedimental, detém diretivas comportamentais diante dos fatos objetos de demandas judiciais, consubstanciados por um processo e construção continuada de entendimentos e saberes para permitir a realização das atividades e da convivência social.

Perdura uma servidão humana, escravidão ao regime jurídico e econômico.

A autonomia e poder criativos, autorizado ao intérprete pela legislação face ao caso concreto que se lhe apresenta, são texto-mítico na prática dos gabinetes judiciais, posto que este tempo-espço está longe de superar o paradigma de repetição manualístico e jurisprudencial.

Fato bastante interessante é que, a real fundamentação da qualificação e quantificação do Dano Moral na prática judicial não são oficiais, ou seja, expressas no papel, sendo incorporada ao que está expresso.

Diante disso, relega-se aos tratados teóricos do direito sobre o Dano Moral, instrumentos de trabalho adaptados às exigências da prática judicial, repertórios jurisprudências, atos e fatos produto de representações assentes no meio jurídico.

É crescente a importância da figura do juiz e da jurisprudência para processo de construção das sentenças judiciais na prática dos gabinetes.

O Código Civil, sistema aberto, flexível, composto por princípios, conceitos indeterminados, cláusulas abertas, tendem a identificar essa normativa como um texto dinâmico, apto a dar respostas aos problemas práticos que se apresentam na sociedade hodierna, em verdade não passa de texto mítico se comparada a sua promessa de ser e a sua real aplicação na realidade.

O direito não deveria se prestar ao papel de instrumento apto a convergir ao poder econômico, e ditar os comportamentos sociais, através de decisões judiciais que visem manutenção de um sistema organizacional.

As soluções às demandas judiciais em matéria de Dano Moral se apoiam em fundamentações semelhantes ou idênticas a problemas similares, entretanto, com várias distinções, sempre de forma desarrazoada, desproporcional ao caso, o que compromete a finalidade de evitamento, minimização, e comprometendo, assim, o processo de tutela e prevenção dos direitos da personalidade. Contrário *sensu*, produz-se decisões aceitáveis à manutenção de um regime social de constante lesividade.

Considera os atores sociais como uma corporalidade reduzida a mera subjetividade presente na sociedade do risco, orientada por pulsões reprodutivas, palco de degradação moral de um dos polos do consumidor ou do civil.

A igual dignidade social impõe uma ação contrária às situações econômicas, culturais e sociais degradantes à realidade humana, que tornam os sujeitos indignos no tratamento social, romper com o princípio da inviolabilidade de sua dignidade e da dignidade dos indivíduos sociais, visto que a tutela da personalidade não é orientada apenas aos direitos individuais pertencentes ao sujeito, mas sim aos direitos individuais sociais, em consonância com uma ordem jurídica-social de solidariedade.

O retalhamento das disciplinas torna inviável uma análise integral da globalidade que se apresenta. Torna-se um desafio de complexidade, incapaz de perceber o contexto em que se desenvolve os problemas. Um ser cego, inconsciente e irresponsável.

A reprodução de representações deformadas da realidade, como o conceito da indústria do Dano Moral, constrói uma torre de Babel de informações falseadas. Uma estrutura que responda aos formidáveis desafios da globalidade e da complexidade na vida cotidiana, social, cultural, econômica, política.

O enfraquecimento de uma percepção global da realidade, de responsabilidade e solidariedade, produz um *locus* onde cada indivíduo passa a buscar apenas seus próprios interesses, com uma cabeça bem cheia de saberes artificiais, desorganizados e incompletos, que resulta num acúmulo estéril de conhecimento reproduzido.

Nesse contexto, há uma confusão epistemológica na conceituação e natureza do instituto do Dano Moral, que, em tese, tem sido conformado, embasado na

Constituição, base única dos princípios do ordenamento, com parâmetro na dignidade humana, mensurando atenuar o dano sofrido, selando a ele um caráter punitivo, que, contudo, não é concretizado na prática judicial.

Diante de um pano de fundo complexo, por vezes, de natural desordem, vê-se um constante abandono da busca pelo conhecimento científico, primando-se pelo alargamento de instrumentos e técnicas de manutenção do poder de dominação do ambiente jurídico.

A relevância de se ater a uma análise das influências dos fundamentos simbólicos que direcionam a conduta de autores e autoridades no campo jurídico, se justifica pela força que o direito, jurisdição, detém na sociedade.

Não se credita à indenização pecuniária caminho necessário para resolução da problemática lesão aos direitos da personalidade dos seres humanos e entes jurídicos. Por outro lado, não indenizar significa deixar sem punição a violação de um ou vários direitos tutelados. Perder de vista essa ideia coopera ainda mais para que lesões à honra, à liberdade, à afeição e outros bens morais, se perpetuem como fenômenos normais ao cotidiano interrelacional na categoria de aborrecimento. Contudo, não se pode conformar em como o senso comum de que a indenização, por menor e insuficiente que seja, é a única medida a ser perpetrada diante de lesões de tal natureza. É preciso repensar outros meios eficazes de que deem respostas eficientes à problemática do Dano Moral.

REFERÊNCIAS

ADORNO, Rubens de Camargo Ferreira; CASTRO, Ana Lúcia de. O exercício da sensibilidade: pesquisa qualitativa e a saúde como qualidade. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 172-185, 1994.

ALEXY, Robert. **Teoria da argumentação jurídica**: a teoria do discurso racional como teoria da fundamentação jurídica. 2. ed. São Paulo: Landy, 2005.

ALVIM NETTO, José Manoel de Arruda. Ação de reparação de danos morais. **Soluções Práticas - Arruda Alvim**, São Paulo, v. 2, p. 913-927, ago. 2011.

AMARAL NETO, Francisco dos Santos. A equidade no código civil brasileiro. **Revista CEJ**, Brasília, n. 25, p. 16-23, abr./jun. 2004.

AMARAL, Francisco. A equidade no Código Civil Brasileiro. **Revista CEJ**, Brasília, n. 25, p. 16-23, abr./jun. 2004.

_____. A interpretação Jurídica segundo o Código Civil. **Revista Brasileira de Direito Comparado**, Rio de Janeiro, n. 29, p. 19-41, 2º sem. 2007.

_____. **Direito civil**: introdução. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.

_____. O código civil brasileiro e o problema metodológico de sua realização: do paradigma da aplicação judicativo-decisório. In: TARTUCE, Flávio; CASTILHO, Ricardo (Coord.). **Direito civil**: direito patrimonial e direito existencial - estudos em homenagem à professora Giselda Novaes Hironaka. São Paulo: Método, 2006. p. 3-24.

_____. Objeto e método no direito civil brasileiro. **Revista Brasileira de Direito Comparado**, Rio de Janeiro, n. 36, p. 29-44, 1º sem. 2010.

_____. Os princípios jurídicos na relação obrigatória. **AJURIS**, Porto Alegre, v. 32, n. 99, p. 129-142, set. 2005.

_____. Uma carta de princípios para um direito como ordem prática. In: TEPEDINO, Gustavo; FACHIN, Luiz Edson (Coord.). **O direito e o tempo**: embates jurídicos e utopias contemporâneas. Rio de Janeiro: Renovar, 2008. p. 129-142.

AMARANTE, Aparecida I. **Responsabilidade civil por dano à honra**. 5. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral e pedido genérico de indenização. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 781, p. 33-50, jul. 2015.

ARONE, Ricardo. **Direito civil-constitucional e teoria do caos**: estudos preliminares. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006.

ARONE, Ricardo. **Razão & caos no discurso jurídico**: e outros ensaios de direito civil-constitucional. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.

AROUCA, José Carlos. Dano moral. **Revista de Direito do Trabalho**, São Paulo, v. 128, p. 60-73, out./dez. 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação - referências - elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 10520**: informação e documentação - apresentação de citações em documentos. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

ATIENZA, Manuel. **As razões do direito**: teorias da argumentação jurídica. Tradução Maria Cristina Guimarães Cupertino. São Paulo: Landy, 2006.

AZEVEDO, Antônio Junqueira de. Caracterização jurídica da dignidade da pessoa humana. **Revista Trimestral de Direito Civil**, Rio de Janeiro, v. 09, p. 3-23, jan./mar. 2002.

BAPTISTA, Ezequias Nunes Leite. O valor da causa e o dano moral. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 109, p. 249-251, jan./jul. 2015.

BARROS FILHO, Clóvis de. **Ética na comunicação**. São Paulo: Summus, 2003.

BARROSO, Lucas Abreu. **A realização do direito civil**: entre normas jurídicas e práticas sociais. Curitiba: Juruá, 2011.

_____. A teoria do contrato no paradigma constitucional. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 21, v. 84, p. 149-169, out./dez. 2012.

_____. **Contemporary legal theory in brazilian civil law**. Tradução Kennedy Matos. Curitiba: Juruá, 2014.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida a crédito**: conversas com Citlali Rovirosa-Madrado. Tradução Alexandre Weneck. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

BECK, Ulrich. **Sociedade do risco**: rumo a uma outra modernidade. 2. ed. Tradução Sebastião Nascimento. São Paulo: Editora 34, 2011.

BITTAR, Carlos Aberto. **Responsabilidade civil**: teoria e prática. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1990.

BORGES, Roxana Cardoso Brasileiro. Proibição de disposição e de limitação voluntária dos direitos da personalidade no código civil de 2002: crítica. In: BARROSO, Lucas Abreu (Org.). **Introdução crítica ao código civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2006. p. 15-30.

BOURDIEU, Pierre. **A distinção**: crítica do julgamento. Tradução Daniela Kern e Guilherme J. F. Teixeira. São Paulo: Edusp; Porto Alegre: Zouk, 2007a.

_____. **A economia das trocas simbólicas**. 6. ed. São Paulo: Perspectiva, 2007b.

_____. **A produção da crença**: contribuição para uma economia dos bens simbólicos. São Paulo: Zouk, 2002.

_____. **O poder simbólico**. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

_____. **O senso prático**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

_____. **Os usos sociais da ciência**: por uma sociologia clínica do campo científico. Tradução Denice Barbara Catani. São Paulo: UNESP, 2004.

_____. **Razões práticas**: sobre a teoria da ação. 11. ed. Campinas: Papirus, 2011.

_____; CATANI, Afrânio M.; NOGUEIRA, Maria Alice (Org.). **Escritos de educação**. 13. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988. **Diário Oficial da União**, Brasília, 05 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. 09 maio 2017.

_____. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 jan. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 09 maio 2017.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção ao consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 12 set. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 10 maio 2017.

BUENO, Cassio Scarpinella. **Novo código de processo civil anotado**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

BITTONI, Ademir. Reparar os danos morais pelos meios morais. **Revista de Direito Privado**, São Paulo, v. 16, p. 37-45, out./jul. 2015.

CARNEIRO, Maria Francisca. Por uma epistemologia comparativa do dano moral. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, São Paulo, v. 44, p. 163-185, jul./set. 2015.

CARVALHO, Milton Paulo de. Notas sobre o dano moral no processo. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 66, p. 113-121, abr./jul. 2015.

CASILLO, João. Dano e indenização na constituição de 1988. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 660, p. 37-39, jun. 2015.

CASILLO, João. Dano moral - indenização - critério para fixação. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 634, p. 235-236, jul. 2015.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CENCI, José Eduardo Callegari. Considerações sobre o dano moral e a sua reparação. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 683, p. 45-48, jul. 2015.

CHAVES, Antônio. Direitos da personalidade e dano moral. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 712, p. 7-14, jul. 2015.

COSTA, Judith Martins. Os danos à pessoa no direito brasileiro e a natureza da sua reparação. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 789, p. 21-47, set. 2015.

COVAS, Silvânio. Questão de fato e questão de direito - quantificação do dano moral. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 100, p. 257-273, out./dez. 2015.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução Luciana de Oliveira Rocha. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DE CICCIO, Cláudio. **História do pensamento jurídico e da filosofia do direito**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

DERRIDA, Jacques. **Força de lei**: o fundamento místico da autoridade. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2010.

DIAS, José Aguiar. **Da responsabilidade civil**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1979.

DINIZ, Rivanildo Pereira. A proteção constitucional da vida privada e a reparação do dano moral. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, São Paulo, v. 29, p. 185-213, jul. 2015.

DONNINI, Rogério. **Responsabilidade civil na pós-modernidade**: felicidade, proteção, enriquecimento com causa e tempo perdido. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 2015.

DUSSEL, Henrique. **Ética da libertação na idade da globalização e da exclusão**. Tradução Ephraim Ferreira Alves, Jaime A. Clasen e Lúcia M. E. Orth. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

ERPEN, Décio Antônio. O dano moral e a desagregação social. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 758, p. 43-52, jul. 2015.

FACHIN, Luiz Edson. O direito que foi privado: a defesa do pacto civilizatório e dos ataques a bombordo e a boreste. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, a. 45, n. 179, p. 207-217, jun./set. 2008.

_____. **Teoria crítica do direito civil**. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2012.

FIGUEIREDO, Marcelo. Necessidade de prova robusta e exauriente para a condenação em dano moral. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 85, p. 257-266, jan./jul. 2015.

FONTES, João Roberto Egydio Piza. Dano moral. **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo**, São Paulo, v. 2, p. 18-37, jul./dez. 2015.

FOUCAULT, Michel. **La verdade y las formas jurídicas**. Traducción Enrique Lynch. Barcelona: Gedisa, 1978.

FRANÇA, Rubens Limongi. Reparação do dano moral. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 631, p. 29-37, maio/jul. 2015.

FRANCO, Antônio Celso Pinheiro. Conceitos para a valoração do dano moral, inclusive para fins do código de defesa do consumidor. **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo**, São Paulo, v. 24, p. 66-75, jul./dez. 2009.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 12. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FROTA, Pablo Malheiros da Cunha. **A imputação sem nexos causal e a responsabilidade por danos**. 2013. 213 f. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013.

GARAPON, Antoine. **Bem julgar**: ensaio sobre o ritual judiciário Tradução Pedro Filipe Henriques. Porto Alegre: Instituto Piaget, 2007.

_____. **O juiz e a democracia**: o guardião das promessas. Tradução Maria Luiza de Carvalho. 2. ed. Rio de Janeiro: Revan, 2001.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1989.

GHERSI, Carlos Alberto. **Cuantificación económica**: daño moral y psicológico. 3. ed. Buenos Aires: Astrea, 2006.

_____. **Teoría general de la reparación de daños**: análisis epistemológico del daño económico y extraeconómico, relación de causalidad y factores de atribución, violación de confianza, tercerización, abuso de marca, incumplimiento de tratados internacionales, apéndice jurisprudencial. 3. ed. Buenos Aires: Astrea, 2003.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Tradução de Maria Célia Santos Raposo. 15. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

_____. **Ritual de interação**: ensaios sobre o comportamento face a face. Tradução Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis: Vozes, 2011.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 7. ed. Rio de Janeiro: Record, 2003.

GOMES, Luiz Roldão de Freitas. **Elementos de responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.

GOMES, Orlando. **Transformações gerais do direito das obrigações**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1980.

GOUVÊA, José Roberto Ferreira. A quantificação dos danos morais pelo STJ. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 744, p. 685-701, jul. 2015.

HABERMAS, Jurgen. **Direito e moral**. Tradução Sandra Lippert. Porto Alegre: Instituto Piaget, 1992.

HIRONAKA, Giselda Maria Fernandes Novaes. Direito das obrigações: o caráter de permanência dos seus institutos, as alterações introduzidas pela lei civil brasileira de 2002 e a tutela das gerações futuras. In: DELGADO, Mário Luiz; ALVES, Jones Figueirêdo (Coord.). **Novo código civil: questões controvertidas**. São Paulo: Método, 2000. p. 15-31.

_____; TARTUCE, Flávio; SIMÃO, José Fernando. O Código Civil de 2002 e a Constituição Federal: 5 anos e 20 anos. In: MORAES, Alexandre de (Coord.). **Os 20 anos da Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: Atlas, 2008. p. 1-57.

HOFMEISTER, Maria Alice Costa. **O dano pessoal na sociedade do risco**. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

JONAS, Hans. **O princípio da responsabilidade**: ensaio de uma ética para a civilização tecnológica. Tradução do original alemão Marijane Lisboa e Luiz Barros Montez. Rio de Janeiro: Contraponto: Ed. PUC-Rio, 2006.

KAFKA, Franz. **A metamorfose**. Tradução Lourival Holt Albuquerque. São Paulo: Abril, 2010.

KINPARA, Lucas Kouji. Dano moral e a determinação do valor da indenização. **Revista de Direito Privado**, São Paulo, v. 4, p. 248-266, out./dez. 2015.

LACERDA, Galeno. Indenização do dano moral. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 728, p. 819-829, jun./jul. 2015.

LANNI, Sabrina; RAMÍREZ, Catalina Salgado. La reelaboración de la responsabilidad civil: nuevos códigos civiles y diálogo euro-latinoamericano. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 4, p. 301-320, jul./set. 2015.

LATOUR, Bruno. **Jamais fomos modernos**: ensaio de antropologia simétrica. Tradução Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Editora 34, 1994.

LEÃO, Antônio Carlos Amaral. Considerações em torno do dano moral e a pessoa jurídica. **Revista dos Tribunais**, São Paulo v. 689, p. 7-13, mar./jul. 2015.

LIMA, Roberto Kant de. Antropologia jurídica. In: LIMA, Antônio Carlos de Souza. **Antropologia e direito**. Rio de Janeiro: Contra Capa, 2012. p. 35-53.

_____. Política, justiça e sociedade no Brasil: uma abordagem comparativa dos modelos de administração de conflitos no espaço público. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, n. 13, p. 23-38, nov. 1999.

LOBO, Paulo Luiz Netto. Constitucionalização do direito civil. In: FIUZA, César; SÁ, Maria de Fátima Freire de; NAVES, Bruno Torquato de Oliveira (Coord.). **Direito civil: atualidades**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003. p. 197-217.

_____. **Direito civil: contratos**. São Paulo: Saraiva, 2011.

_____. **Direito civil: obrigações**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LORENZETTI, Ricardo Luis. **Teoria da decisão judicial: fundamentos de direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

MACCORMICK, Niel. **Argumentação jurídica e teoria do direito**. Tradução Waldéa Barcelos e Marylene Pinto Michael. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

MAGNANI, José Guilherme Cantor. As cidades de “tristes trópicos”. **Revista de Antropologia**, São Paulo, v. 42, n. 1 e 2, p. 98-111, 1999.

_____. De perto e de dentro: nota para uma etnografia urbana. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 17, n. 49, p. 11-29, 2002.

_____. Quando o campo é a cidade: fazendo antropologia na metrópole. In: MAGNANI, José Guilherme Cantor; TORRES Lilian de Luca (Org.). **Na metrópole: textos de antropologia urbana**. 2. ed. São Paulo: Edusp/Fapesp, 2000. p. 12-53.

MALINOWSKI, Bronislaw. Objetivo, método e alcance da pesquisa. In: GUIMARÃES, Alba Zaluar. **Desvendando mascaras sociais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980. p. 39-76.

MARINONI, Luiz Guilherme. **A jurisdição no estado constitucional**. Curitiba, 2012. Disponível em: <<http://www.marinoni.adv.br/?s=a+jurisdi%C3%A7%C3%A3o+do+estado+constitucional>>. Acesso em: 03 fev. 2015.

MATRIX. The Matrix. Direção e roteiro: Andy Wachowski e Larry Wachowski. Produção: Joel Silver. Distribuição: Warner Bros. EUA, 1999.

MAZZEI, Rodrigo Reis. Notas iniciais à leitura do novo código civil. In: ALVIN, Arruda; ALVIM, Thereza (Coord.). **Comentários ao código civil brasileiro: parte geral**. Rio de Janeiro: Forense, 2005. v. I, p. VIX - CXLVI.

MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. **Direito civil: responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2015.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana**: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

_____. **Na medida da pessoa humana**: estudos de direito civil-constitucional. Rio de Janeiro: Renovar, 2010.

MOREIRA-LEITE, Angela. **Em tempo de conciliação**. Niterói: Ed. UFF, 2003.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita**: repensar a reforma, reformar o pensamento. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

MOSCOVICI, Serge. **A invenção da sociedade**: sociologia e psicologia. Petrópolis: Vozes, 2011.

_____. Notes towards a description of social representations. **European Journal of Social Psychology**, Oxford, v. 18, n. 3, p. 211-250, July 1988a.

_____. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

_____. Social representation and pragmatic communication. **Social Science Information sur les Sciences Sociales**, Paris, v. 33, n. 2, p. 163-177, June 1994.

_____. Social representation: answers and questions. **Journal for the Theory of Social Psychology**, London, v. 18, n. 3, p. 211-250, July 1988b.

_____. The myth of the lonely paradigm a rejoinder. **Social Research**, New York, n. 51, v. 4, p. 939-967, 1984.

NASCIMENTO, Benedito Pereira do. Reparabilidade do dano moral. Inteligência do art. 1.548 do Código Civil. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, São Paulo, v. 86, p. 835-839, jan./jul. 2015.

NEVES, Antonio Castanheira. **Digesta**. Coimbra: Coimbra Editora, 2010. v. 1: Escritos acerca do direito, do pensamento jurídico, da sua metodologia e outros.

_____. **Metodologia jurídica**: problemas fundamentais. Coimbra: Coimbra Editora, 1993.

_____. **O actual problema metodológico da interpretação jurídica**. Coimbra: Coimbra Editora, 2003.

NORONHA, Fernando. **Direito das obrigações**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

NUNES, João Arriscado. Erving Goffman, a análise de quadros e a sociologia da vida quotidiana. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, n. 37, p. 33-49, jun. 1993.

PACHECO, Paulo Henrique Cremoneze. A introdução da doutrina norte-americana do punitive damage no sistema jurídico brasileiro para a avaliação das indenizações por

danos morais - o dano moral enquanto elemento difusor da cidadania. **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo**, São Paulo, v. 8, p. 292-301, jul./dez. 2015.

PAIVA, Antônio Crístian Saraiva. **Sujeito e laço social**: a produção de subjetividade na arqueogenealogia de Michel Foucault. Rio de Janeiro: Relume Dumará; Fortaleza: Secretaria de Cultura e Desporto do Estado, 2000.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Forense, 1995.

PERLINGIERI, Pietro. **O direito civil na legalidade constitucional**. Tradução Maria Cristina de Cicco. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

_____. **Perfis de direito civil**. Tradução Maria Cristina de Cicco. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

POMPEU, Júlio. **Somos maquiavélicos**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

PORTER, Eduardo. **O preço de todas as coisas**: por que pagamos o que pagamos. Tradução Cássio de Arantes Leite. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

PORTO, Mário Moacyr. Dano por ricochete. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 661, p. 7-10, jul. 2015.

PULIDO, Carlos Libardo Bernal. É o direito de danos uma prática de justiça corretiva? **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 3, p. 249-266, abr./jun. 2015.

REALE, Miguel. As diretrizes fundamentais do projeto o código civil. In: **COMENTÁRIOS sobre o projeto do código civil brasileiro**. Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2002. p. 9-26,

RODRIGUES, Francisco Luciano Lima; VERAS, Gésio de Lima. Dimensão funcional do dano moral no direito civil contemporâneo. **Civilistica.com**, Rio de Janeiro, a. 4, n. 2, 2015. Disponível em: <<http://civilistica.com/tracos-positivistas-das-teorias-de-pontes-de-miranda/>>. Acesso em: 05 out. 2016.

ROSENVALD, Nelson. O princípio da boa-fé. In: ROSENVALD, Nelson. **Dignidade da pessoa humana e boa-fé no código civil**. São Paulo: Saraiva, 2005. p. 63-116.

SALDANHA, Nelson. Sobre o direito civil constitucional: notas sobre a crise do classicismo jurídico. **Revista da Faculdade de Direito da UFPR**, Curitiba, v. 36, p. 87-92, 2001.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor**. São Paulo: Saraiva, 2002.

SANTINI, José Raffaelli. A reparação autônoma do dano moral. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 739, p. 156-167, maio/jul. 2015.

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil**: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SILVA, Denis Franco. O princípio da autonomia: da invenção à conclusão. In: MORAES, Maria Celina Bodin de (Coord.). **Princípios do direito civil contemporâneo**. Rio de Janeiro: Renovar, 2006. p. 135-162.

SILVA, Wilson de Melo da. **O dano moral e sua reparação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1969.

SILVERMAN, David. **Interpretação de dados qualitativos**: métodos para análise de entrevistas, textos e interações. Tradução Magna França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 2009.

SOUSA, Álvaro Couri Antunes. O valor da causa nas ações indenizatórias por danos morais. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 783, p. 183-196, jan./jul. 2015.

STIVANIN, Bráulio. Dano moral - ofensa à integridade física e à honra – indenização devida. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 19, p. 326-326, jul./set. 1996.

STOCO, Rui. **Responsabilidade civil e sua interpretação jurisprudencial**: doutrina e jurisprudência. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997.

SUANNES, Adauto Alonso S. A indenização do dano moral praticado por intermédio dos meios de comunicação. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 744, p. 61-68, jul. 2015.

TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade civil objetiva e risco**: a teoria do risco concorrente. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Biblioteca Central. **Normalização e apresentação de trabalhos científicos e acadêmicos**. 2. ed. Vitória: EDUFES, 2015.

VIEIRA, Iacyr de Aguiar. A análise econômica da responsabilidade civil: viabilidade jurídica no sistema nacional e o princípio da reparação integral. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 772, p. 128-143, fev./jul. 2015.

WACQUANT, Loic (Org.). **O mistério do mistério**: Pierre Bourdieu e a política democrática. Rio de Janeiro: Revan, 2005.

WAMBIER, Luiz Rodrigues. Direito de defesa - cumulação de dano moral e material - fixação do “quantum”. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 66, p. 206-216, abr./jun. 2015.

ZANETI JÚNIOR, Hermes. **A constitucionalização do processo**: o modelo constitucional da justiça brasileira e as relações entre o processo e constituição. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Entrevista realizada com Estagiária de Direito da Sala de Registro de Queixas Cíveis

Pesquisadora: Há quanto tempo você trabalha no setor de registro de queixas cíveis?

Estagiária: Há quase dois anos. Dezembro faz dois anos.

Pesquisadora: Nesses dois anos, quais foram as demandas cíveis e consumeristas que você teve mais contato?

Estagiária: Danos morais. Acima de qualquer coisa, não é resolver o problema e sim, danos morais.

Pesquisadora: Os autores dessas demandas já chegam aqui com uma ideia fechada de danos morais? O que eles relatam sobre o que são danos morais?

Estagiária: Não, eles não relatam. Na verdade, muitos chegam aqui falando que querem danos morais porque foram informados por um amigo, por um parente. Sempre na família aparece um advogado que acha que qualquer coisa é em benefício do dano moral. Qualquer constrangimento. Ou até mesmo uma simples negativa de uma coisa que deveria ser resolvida amigavelmente, mas eles se sentem no direito e na obrigação e querem danos morais.

Pesquisadora: Mas eles materializam esses danos morais de alguma forma?

Estagiária: Em dinheiro. Às vezes, as pessoas chegam aqui falando que é pelo constrangimento que passaram. Ela se acha. Ela quer R\$ 10.000,00 (dez mil). Ela quer R\$ 20.000,00 (vinte mil). Ela quer o teto do Juizado. Então, assim, não há nada específico não. (fala em tom irônico, crítico).

Pesquisadora: Qual é o perfil de público que adentra nessa sala de abertura de processos?

Estagiária: De A a C. Entre o mais humilde, o classe média e o rico. Então, do A ao C há um perfil aqui. Há pessoas que não precisariam está aqui. Poderiam contratar um profissional, poderiam pagar, mas como eles mesmos alegam, eles já pagam por isso, então eles também têm esse direito.

Pesquisadora: Quando eles chegam ao Juizado, de que forma vocês os recebem, inicialmente? Como é feita a triagem?

Estagiária: Inicialmente, pedindo identidade, CPF, comprovante de residência, documentos que comprovem a lesão que eles sofreram ou que estão prestes a sofrer. As triagens, inicialmente, são feitas assim.

Pesquisadora: O que acontecem às pessoas que não trazem documentação

completa?

Estagiária: São informadas a retornar e trazer toda a documentação, uma vez que aqui eles fazem toda a parte do advogado. Então, eles precisam retornar e trazer toda a documentação.

Pesquisadora: Há algum tipo de orientação dada por vocês, quando da feitura desse termo de reclamação ou todo mundo chega aqui esclarecido, sabendo tudo o que quer?

Estagiária: Alguns sabem realmente o que querem. Outros é... é... precisam realmente de uma orientação, porque, muita das vezes, o que eles vêm buscar aqui não é da nossa competência. Envolve Caixa Econômica Federal, direito de família. Aí, muita das vezes, nós orientamos a procurar a defensoria pública ou um profissional da área advocatícia.

Pesquisadora: Mas fora isso, vocês devem se deparar muito com um público leigo. Há alguma dificuldade em orientá-los?

Estagiária: Não, não. Geralmente, as pessoas com menos informações são muito mais fáceis de... de... como eu vou dizer... de conversar. Porque, às vezes, ela vem aqui à procura de uma coisa que realmente não é aqui. Então, elas saem daqui com uma informação e o endereço para onde ela possa ir. Acredito eu.

Pesquisadora: E para essas pessoas, o dano moral tem qual sentido?

Estagiária: Dinheiro.

Pesquisadora: Você sabe precisar o que elas relatam que seja dano moral, a exemplo de 'eu tive um problema e isso é dano moral'?

Estagiária: Ah, elas chegam aqui e falam porque comprou algum produto e o produto não chegou. Porque o produto tá danificado e a empresa não quer trocar. Ou porque comprou algum produto em alguma loja e o produto não chegou, mas há o desconto. Ou então, é empréstimo feito indevidamente em conta ou em aposentadoria. Mais ou menos isso. O dano moral eles englobam tudo. A passagem, a alimentação, a gasolina, o constrangimento.

Pesquisadora: O que eles referenciam como constrangimento?

Estagiária: Ah, porque eu fui na loja e meu nome está indevidamente. Porque a vizinha me xingou e eu me senti ofendido. Aí vai, de A, B, C, D o constrangimento que eles sofreram. Um dos casos mais interessantes, abertos aqui, foi o rapaz comprar uma coxinha e um refrigerante e pedir a nota fiscal e a lanchonete não ter e ele se sentir constrangido porque a lanchonete estava sonegando impostos e assim não queria

entregar as notas fiscais. E ele veio aqui pedir danos morais pelo constrangimento que ele sofreu.

E aí engloba passagem, a gasolina, o meu tempo, tudo envolve o tempo. Eles querem cobrar o tempo, a passagem, a gasolina.

Pesquisadora: E tudo isso é dano moral para eles?

Estagiária: Tudo são danos morais. Danos materiais para eles não existem.

Pesquisadora: Mas você acha que eles vêm aqui tentando resolver, de fato, o problema ou o dano moral acaba sendo uma coisa que atrapalha?

Estagiária: Não. Alguns realmente vêm pra resolver o problema.

Pesquisadora: Abertos a acordo?

Estagiária: Sim, abertos a acordo. Não querem dano moral. Querem resolver mesmo o problema. Mas a maior parte é querendo alguma coisa financeira, né?

Pesquisadora: No final de tudo?

Estagiária: No final de tudo.

Pesquisadora: Seria talvez um sentimento? Assim, 'eu fui ofendido, tem que ter um retorno'?

Estagiária: É na visão deles. Na concepção deles, sim. Fui ofendido, fui constrangido, né, então, eles querem. Gastei a passagem, gastei a gasolina.

Pesquisadora: Você acha que isso envolve o reivindicar um direito enquanto consumidor ou vai além?

Estagiária: Vai muito além.

Pesquisadora: E esses direitos ficam em segundo plano?

Estagiária: Sim, os direitos ficam. Porque, muitas vezes, as pessoas têm a opção de procurar o PROCON, para que seja feito de uma forma rápida e eficiente do que a conciliação... o acordo mas, no fundo, a parte maior, inclusive é uma das orientações que eles recebem do PROCON, é que eles têm direito ao dano moral.

Pesquisadora: Então eles são orientados lá a pedir dano moral?

Estagiária: São. São orientados a pedir o dano moral.

Pesquisadora: E aqui, eles são orientados em algum momento?

Estagiária: Não, aqui eles não são orientados. Aqui a gente simplesmente redige o que a pessoa pede. Se ela pediu o dano moral, a gente põe o dano moral. Se ela não pediu, a gente não coloca.

Pesquisadora: Então vocês só colocam se ela pedir?

Estagiária: Só se ela pedir, mas todos pedem.

Pesquisadora: Todos pedem?

Estagiária: De 100% (cem por cento), todos pedem.

Pesquisadora: E como eles pedem?

Estagiária: Eu quero meus danos morais. Meu constrangimento. A maior parte é 'eu quero meu constrangimento', 'eu quero que ele me pague porque eu fiquei/, eu fui constrangida', 'eu estou me sentindo constrangida'.

Pesquisadora: Tem algum outro caso emblemático que você tenha ouvido falar nesses quase 02 (dois) anos que trabalha aqui?

Estagiária: Nesses 02 (dois) anos tem coisas que a gente realmente vê e que...

Pesquisadora: Rotineiramente aparecem muitas questões envolvendo negativação indevida e falha na prestação de serviços?

Estagiária: Mas tem muita coisa de família. Tem muita gente.

Pesquisadora: Família? Pedindo danos morais também?

Estagiária: Não. Vem muita gente com informações errôneas. E acha que o juizado é a fonte de tudo, para resolver tudo. Então tem gente que acha que aqui é o lugar para resolver questões de sucessões. A gente tem família, infância, mas são danos morais que é a base de tudo aqui. Então... assim... às vezes, eles vêm nas pequenas causas, porque eles acham que aqui vai ser realmente resolvido tudo. Hoje, por exemplo, de manhã, uma senhora teve aqui porque a garagem da casa dela foi invadida e o cara colocou um bar que é ponto de drogas. Então, ela queria uma conciliação para que o juiz pedisse ao invasor saísse do imóvel. Então... assim... e ela já tem um processo aberto na criminal. Eles não têm paciência de esperar. Muitas vezes, elas vão à delegacia, fazem um boletim de ocorrência, eles não esperam o término do inquérito, e já querem vir aqui é... é... para que seja chamada a pessoa, para que haja uma conciliação, um acordo, então.

Pesquisadora: Eles não tentam resolver isso por fora?

Estagiária: Não, não.

Pesquisadora: Tudo aqui dentro?

Estagiária: Tudo aqui. E, às vezes, é mais complicado, e a pessoa acha que você é obrigado a abrir o processo. Muitas vezes, não sendo aqui, querem abrir aqui.

Pesquisadora: Já que você trabalha há um tempão com isso e é estudante de direito, formanda, quase no décimo período ~~já~~ ou já tá no décimo?

Estagiária: Já estou no décimo.

Pesquisadora: Tendo em vista a experiência que você tem aqui e na faculdade, qual

é a ideia que você tem de danos morais? Quando foi apresentado pela primeira vez para você? E chegando aqui, mudou alguma coisa na visão que você via lá?

Estagiária: Lógico.

Pesquisadora: Então, fala um pouquinho para mim sobre isso.

Estagiária: A partir do momento em que a gente não conhece as leis, a gente tem uma visão, é lógico, que o dano moral seria isso tudo que as pessoas chegam aqui pedindo, né? Ah... porque eu gastei a gasolina, meu carro, meu tempo, meu transtorno. Trabalhando e estando mais ativa, a gente vê que não é só isso. Que engloba mais coisas. Há o dano material, que muitos não conhecem. É só mesmo a visão do dano moral. Hoje, a gente vê que o dano moral não é só o dano moral. Ele é o material também, né? Então, a gente vai aprendendo coisas legais.

Pesquisadora: Fala mais sobre essa questão do dano material.

Estagiária: Material, porque se a pessoa compra um computador e não há o recebimento, né? É... ou esse produto ficou quebrado, inutilizado. A pessoa pagou por um produto que ela não obteve. Então, ela teve ali uma perda material. Isso eles não conseguem entender.

Pesquisadora: Até agora eu não ouvi o que você acha do instituto do dano moral.

Estagiária: (momento de gargalhadas). Ah... o que eu acho (outro momento de risos) do dano moral. Eu acho que a gente tem direito. Na verdade, eu vejo... eu vejo... que todos os dias somos lesados em pequenas coisas. Nós temos uma lesão sim. Produto que a gente compra. Ligações que incomodam a gente, que são inconvenientes nos horários. É... vejo a má-fé de pessoas. Então, eu acho que, assim, se você tem direito a realmente danos morais, você se sentiu constrangido. Você moralmente teve uma perda, então, acredito que você tem esse direito sim. Tanto que eu mesma já utilizei a instituição danos morais.

Pesquisadora: Qual foi o seu caso?

Estagiária: Porque eu me senti constrangida, porque o gerente da minha agência me chamou de velha, porque ele disse por eu ter passado dos 40 (quarenta) anos de idade, eu não poderia ter uma conta universitária, porque a política do banco é de 16 (dezesseis) a 28 (vinte e oito) anos. Então, eu mesmo usei a instituição.

Pesquisadora: Eu não sabia não.

Estagiária: Eu tinha te falado. Do Banco do Brasil. Ganhei (com ar de comemoração e rindo). Doutor me deu.

Pesquisadora: Quanto você ganhou de dano moral?

Estagiária: Três pau (com tom de insatisfação).

Pesquisadora: Ele foi mais ou menos, né?!

Estagiária: Podia ter sido mais, mas tá bom, né? É..., então assim... eu acho que na verdade a gente tem sim que brigar pelos direitos da gente, mas de uma forma correta. Meu segundo caso que eu utilizei a instituição foi contra a CLARO. Cobrança indevida. Minha conta era débito em conta e eu não estava mais satisfeita como serviço. Pedi o cancelamento e ela continuou fazendo as retiradas na minha conta, mesmo já com o cancelamento ativo e, quando eu consegui bloquear a conta, ela negativou o meu nome.

Pesquisadora: Deixa eu só te fazer uma pergunta desse primeiro caso que você me falou.

Estagiária: Do Banco do Brasil?

Pesquisadora: É. Quando você foi chamada de velha, qual sentimento que você teve?

Estagiária: Sinceramente, eu... eu...

Pesquisadora: Foi negado a você?

Estagiária: Não. Na verdade, quando ele me chamou de velha, a primeira reação foi rir, porque eu achei que ele estava brincando comigo, né? Tanto que eu questionei ele: 'você deve tá brincando comigo?' E ele falou assim 'estou falando sério. Estou bloqueando a sua conta e estou botando em conta corrente comum, porque a senhora já passou do limite da idade'. E quando ele falou isso me deu um tchan. E eu falei 'olha só, a minha idade eu sei. Que eu estou velha eu também sei, mas eu sei muito mais que o senhor como gerente do banco, o senhor jamais poderia falar isso comigo e dessa forma'. Ele falou: 'você não precisa citar leis para mim, porque eu sou formado em direito'. Aí eu falei 'ai que ótimo, então você sabe que você infringiu o artigo 5º da Constituição Brasileira, que o senhor está me constrangendo. Então, ótimo, então eu vou pedir os danos morais'. Então ele disse 'fique a vontade'. Na hora foi uma coisa bem irônica, sabe?

Pesquisadora: Mas você conseguiu fazer a conta universitária depois?

Estagiária: Consegui. O juiz me deu. Liberou. Exigiu que o banco permanecesse com a conta universitária, em todas as suas condições.

Pesquisadora: Tinha algum regulamento interno que dizia que não podia ter ou ele tirou da cabeça dele?

Estagiária: Não. Hoje, se você entrar no Banco do Brasil, uma das políticas dele é que a conta universitária seja de 16 (dezesesseis) a 20 (vinte e oito) anos. Como uma

prestadora de serviço, ela jamais pode colocar um limite, porque se o benefício é para universitário, não importa eu ter 40 (quarenta), ter 60 (sessenta). Eu vou ter que aproveitar os benefícios que o banco me dá. O fato hoje de ele estar restringido a idade é... é... eu acho muito mais vergonhoso para o banco, entendeu? Ou seja, você passou dos 40 (quarenta), para ser um cliente normal, pode. Para ser um cliente universitário, não pode na agência que você é vinculada.

Pesquisadora: O que você sentiu quando foi chamada de velha?

Estagiária: Eu me senti lesada. Lesada.

Pesquisadora: O banco trouxe proposta de acordo na audiência de conciliação?

Estagiária: Não.

Pesquisadora: Nada?

Estagiária: Nada!

Pesquisadora: Só aquela coisa de julgamento antecipado?

Estagiária: É. Ele simplesmente falou comigo 'não tem acordo'.

Pesquisadora: Não tem acordo. É, e a sentença do juiz, você se sentiu contemplada?

Estagiária: Não.

Pesquisadora: Do pedido inicial à sentença do juiz, qual foi o seu sentimento em relação a isso?

Estagiária: Eu achei que por...

Pesquisadora: Quando a gente entra com um processo, cria-se uma expectativa de que tudo o que foi pedido, seja entendido durante o processo e que o juiz dê uma sentença favorável.

Estagiária: Da minha parte assim, né? Na questão do Banco do Brasil, eu achei que o Juiz pudesse pesar mais.

Pesquisadora: Por quê?

Estagiária: Primeiro, porque se o banco põe um profissional lá dentro para lidar com o público, ele deveria ser mais qualificado. Segundo, se o gerente é formado em direito, ele é conhecedor de leis, então ele sabia o que ele estava falando. Então, ele não foi uma pessoa leiga. Então, eu acho que o juiz podia ter pesado mais um pouquinho a mão.

Pesquisadora: Por conta de ser a instituição reclamada o Banco do Brasil?

Estagiária: Não ser só pelo Banco do Brasil, e sim porque na inicial e nos e-mails trocados, eu deixei claro que o gerente informou que ele era formado em direito, ou seja, que ele era um conhecedor de leis. Que ele não era uma pessoa leiga, ou seja,

ele ocupa um cargo de confiança para mexer com gente. É conhecedor de leis e ele pega e fala (a entrevistada relata tudo isso com tom de reivindicação). Eu me senti, assim, sinceramente, naquele dia, um lixo, porque uma coisa é você falar com uma pessoa que não conhece e a outra coisa é conversar com uma pessoa que já conhece. Então, na hora eu achei que o juiz poderia ter sido um pouquinho mais pesado com a mão, porque o que aconteceu comigo vai acontecer com várias outras pessoas. Se hoje a política do banco em si é a discriminação, e sendo que no código de ética do próprio banco que estava anexo no processo que uma das cláusulas de punição para qualquer um dos servidores do banco é a discriminação. E eu fui discriminada.

Pesquisadora: Entendi. Então... parece... pelo o que você falou, que o dano moral serviria, para além, de só ressarcir. Seria também para, de alguma forma, punir pedagogicamente o banco?

Estagiária: Sim. Seria uma punição.

Pesquisadora: Para que ele não volte a reiterar isso com outras pessoas?

Estagiária: Exatamente, com outras pessoas. Eu acho que a punição tinha que ser mais pesada.

Pesquisadora: Por conta disso? Para não haver reiteração?

Estagiária: Exatamente, para que ele não faça com outras pessoas. A da CLARO também não teve acordo não.

Pesquisadora: E quanto você ganhou?

Estagiária: R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Estagiária: (risos). É. Olha, ali é danos morais.

Pesquisadora: E me encaminha para a mesa ao lado para observar o atendimento de uma parte.

APÊNDICE B - Entrevista realizada com uma das partes em Atendimento na Sala de Registro de Queixas Cíveis

Pesquisadora: De que se trata o caso dela?

Estagiária: A ESCELSA envia as faturas com atraso para ela, e cobra juros e ainda cortou a energia dela, por falta de pagamento. Por demora no pagamento

Parte: Com até três meses de atraso.

Pesquisadora: Não houve pagamento porque veio atrasado, né?!

Parte: Ahan. E a resposta que eles mandaram desse talão foi que, esse aqui que você tá vendo, que não existe motivo para eu não tirar, se o direito serve para um que sai na hora para os meus vizinhos, serve para mim. Eu sempre bato nessa tecla. E para completar, na inspeção que fizeram, eles descobriram que tiveram isso daqui de aumento sobre ele (momento em que me mostra o papel sobre o qual está falando), acusando que não era o meu valor total. Eles maquiaram as 02 (duas) faturas. Vieram os mesmos valores, porque eles não tiveram como é, retificar esse valor, porque esse valor era a menos. A menina tirou a mais, a leiturista, e eles mandaram os dois no mesmo valor para poder, simplesmente, neutralizar e mandaram a resposta que tá tudo certinho. Não tem nada a regularizar, e que não tem nenhuma dessas reclamações dizendo que eu estou achando o valor abusivo. Que eles sempre maqueiam as contas quando eu vou para o PROCON. É sempre um valor, aí eles põem 02 (dois), põem 03 (três), tudo com o mesmo valor, com a mesma data de vencimento, aí já tem o que, vai fazer 03 (três) anos isso e é a mesma coisa.

Aí quando foi sexta-feira, essa mesma conta que o PROCON pediu para eu não pagar, mandaram eu esperar. Eu estava viajando.

Pesquisadora: Você já foi no PROCON?

Parte: Sim, 02 (duas) vezes.

Pesquisadora: E não conseguiu resolver? O que eles falam?

Parte: Eles falam que tá tudo certinho (a empresa reclamada). Aí, nessas 02 (duas) que o PROCON mandou, a inspeção foi feita, e esse talão chegou depois dessa data da inspeção.

Pesquisadora: Você veio aqui hoje porque o PROCON te mandou ou você procurou?

Parte: Foi eles que mandou, porque não tinha mais como resolver lá.

Pesquisadora: Não tinha mais como resolver lá?

Parte: Porque eles sempre mandam essa resposta aqui ó. (nesse momento me

mostrou um papel que estava em sua mão). Mas o problema é que teve erro na leitura. Teve o erro e eles fizeram isso daqui, colocaram o valor de uma fatura idêntica a da outra, para tapear a situação, ficar elas por elas. Aí não tinha motivo para mim reclamar mais.

Pesquisadora: Mas a senhora veio aqui hoje para pedir o quê?

Parte: Porque, justamente, por conta dessa conta aqui é que eu fui para o PROCON e eles cortaram a minha energia, justamente, por causa dessa fatura.

Pesquisadora: A senhora está sem energia, ainda?

Parte: Não, não fiquei, porque como eu tava com a data de pagar naquele dia e meu marido ligou e disse que tá viajando e disse que ia pagar a conta nesse dia que recebi o pagamento, mas ele disse que eu teria que provar (o funcionário responsável pelo corte de energia), porque as outras 02 (duas) não eram provas. Que eu tinha que provar essa, porque das 03 (três) que eles mandaram, as duas já estava pagas. Mandaram as 03 (três) de uma vez, e eu disse que não tinha como pagar as 03 (três) de uma vez. Aí ficou uma dessas 03 (três), e por causa dessa uma, eles cortaram e agora eu vou ter que pagar multa. A multa e mais a taxa de religação.

Pesquisadora: É.

Parte: Eu falei com ele, aí eu fui para o PROCON. Aí eles falaram que eu tinha que ir para a justiça com eles.

Pesquisadora: Hoje qual é o seu pedido aqui?

Parte: Ah, eu falei com eles que eu vou querer receber um dano por isso. Tá pela reclamação, eles estão me marcando por isso. Se chega um talão, eles me ligam cobrando, desde quando eu fui para o PROCON. Eles não, tipo, meu nome foi aí pro PROCON, tudo é motivo, eles...

Pesquisadora: Está marcada, né?!

Parte: É. Eu até falei para o meu marido que vou mudar do meu nome, vou transferir para o nome dele. Por eu já ter ido 02 (duas) vezes, estar sempre reclamando a mesma coisa, eles não esperam mais, venceu a conta, é reclamação na certa. É sempre assim agora.

Pesquisadora: O pedido dela é o quê? É só danos morais?

Estagiária: Danos morais e para regularizar a entrega.

Parte: É. Eu quero regularizar e...

Pesquisadora: Essa era minha dúvida. Essa questão de regularizar é obrigação de fazer...

Parte: Isso. A ideia é que eles regularizem. Vem 02 (dois) meses com a fatura baixa, quando a fatura chega, eu nem tenho quase fatura. Só tenho 5 (cinco). Quando eu vou para o PROCON, eles levam para eu assinar ou eu tenho que ir na lan house tirar. Meus vizinhos todos recebem, menos eu. Some a fatura, o valor sobe. E são as mesmas pessoas, eu e meu marido. E quando que a inspeção foi lá achou um absurdo pelo que ele via.

Pesquisadora: Eles veem tudo o que você tem em casa, né?!

Parte: Ahan. A inspeção foi lá olhar a irregularidade desse valor. Eles disseram aqui na resposta que está tudo correto, que a inspeção disse que tá tudo correto. Ele tirou foto, emitiu na mesma hora, e mesmo assim eles mentem na resposta do PROCON dizendo que está correto, e não foi isso que a inspeção disse. A leiturista disse que muita leiturista faz isso, de onde eles tão, eles baseiam no valor que você gasta e ali eles emitem a fatura. Eu não recebo, como é que eu vou saber.

Pesquisadora: Você veio aqui hoje mais por conta dos constrangimentos que teve?

Parte: É.

Pesquisadora: Qual a ideia que você tem de danos morais?

Parte: Não, a ideia, na verdade nem tem.

Pesquisadora: O que você sofreu ou tem sofrido?

Parte: É porque você vai se constrangendo.

Pesquisadora: Alguém te orientou?

Parte: Não, não, não. É tanto que eu tô tentando há tanto tempo e eu não quis vim logo de primeiro tempo. Eu sempre procurei não ter motivo para isso, só que depois do corte de energia que já estava na justiça (se referindo a PROCON), e por causa de um talão só, por aquela questão dele (aqui ela se refere ao leiturista que lhe informou que havia algo errado) achar incorreto, 'mas a senhora vai ter que pagar por isso'. Então agora eu vou, porque agora eu já achei um absurdo, porque para mim não motivo de vim, né?! Eu ia continuar brigando, vou continuar brigando para ver até onde vai. Mas aí depois daquele dia o vizinho, todo mundo tá olhando a gente passar e fala assim, 'você não paga é isso que você escuta'. A questão não é que eu pago, é que eu estou brigando pelo meu direito. Que é meu direito de receber, não importa se eu vou ter alguma coisa nisso daí ou não, mas eu vou mostrar para eles que eu tenho o meu direito.

Pesquisadora: Então seria muito mais do que só...

Parte: Aham.

Pesquisadora: Não só reparar esse constrangimento sofrido, mas também mostrar para eles que...

Parte: Que eu tenho o meu direito e que ele existe sim. Minha forma de contestar aquilo que eu não estou errada. Eu não viria, mas como aquilo ali foi por um talão e eu ainda tenho que provar isso daí. 'Se você deixar a gente desligar, eu tenho certeza que a senhora vai agora lá pagar, pagar agora'. Eu cheguei e mostrei o dinheiro para ele. Eu poderia até ir agora, mas por ele estar ligando para mim, mandando mensagem, de fazer isso por conta de um só, por que eu tô indo para o PROCON e eles estão mandando mensagem direto para mim. Eu estou salvando tudo no celular. Falei com ele, aí agora já tá demais. E isso não havia motivo, porque muitas vezes você vai num órgão e muitas das vezes têm pessoas que está mais necessitada do que você, mas nesse caso aí já tá demais.

Pesquisadora: Quando é que você ouviu falar sobre esse dano moral? Na televisão? Em algum outro lugar?

Parte: Não. Geralmente, eu sei por que eu tenho uma amiga que a empresa dela é registrada em CNPJ (ou se foi o amigo que registrou o CNPJ para ela - eu perguntei se ela tinha empresa, ela disse que sim) eu sempre tô ali em uma reunião. Tô sempre me interagindo em alguma situação.

Pesquisadora: Então, foi em algum tipo de interação que você teve que você ouviu falar de dano moral?

Parte: É isso. Aí eu estou sempre me interagindo em alguma situação para mim não ficar tão leiga. Em relação a certas coisas, né?! E eu sempre explico. Tem meus pais também que eu já fui para a justiça brigando por eles, por eles serem idosos e eu ser filha sozinha.

Pesquisadora: Filha única?

Parte: Filha única. Então eu tô sempre brigando pelo direito deles. Normalmente, eu sempre tô brigando por alguma coisa (nesse momento falou rindo). E pelo tempo disso eu evito não ir, papelada toda que eu não quero, eu sei que demora. Eu já briguei porque outra pessoa em outro estado já sujou meu nome. Fiquei 05 (cinco) anos na justiça. 05 (cinco) anos. Aí eu evito por isso, porque sei que...

Pesquisadora: Vai demorar?

Parte: Mesmo que você pode ganhar ou não. Eu não nem aí para ganhar. Eu quero para mostrar para eles que eu tenho aonde procurar, o que fazer, pelo o que eu tô fazendo, já que...

Pesquisadora: Não consegue resolver administrativamente?

Parte: Justo. Se for por minha causa, eu atrasei, pode cobrar. É como eu falei com ele, justo. Pode vim cá, mas sabe, eu tô aqui porque ele achou aquilo tão absurdo comigo, por um só e pela causa da briga, eles até punham aqui na resposta, 02 (dois). Tá vendo? Mês 07 (sete). Cadê a resposta que eles mandaram. Cadê? Cadê? (procurando no papel resposta PROCON), tá vendo? A briga é por ele e pelo outro que já tinha entregado tudo num mês só. Aí o rapaz falou 'você tem certeza que quer deixar a gente desligar, a senhora vai pagar uma multa'. Eu disse assim, 'não seja por isso, porque agora eu vou procurar os meus direitos. Pode desligar você está fazendo o seu trabalho. Não vou fazer igual muita gente. Não vou te xingar não. Eu não posso fazer isso, porque eu estou com dinheiro aqui, mas só que eu estou com criança em casa. Simplesmente eu não posso correr até a avenida e deixar você aqui, meia hora, uma hora esperando, para pelo menos eu provar para você que eu estou com os outros dois tudo pago'. Porque ele me deu essa opção, de ir pagar e voltar e ele tirar foto e emitir para eles que eu tava correta, mas ele achou também que um só não havia aquele motivo todo. Que até então estava me contestando de 02 (dois), mas só tinha 01 (um). Ah, agora eu vou, eu vou porque me encheu (fala essa frase rindo).

APÊNDICE C - Entrevista realizada com uma Assessora de Juiz

Pesquisadora: Assessora, você poderia me dizer de forma sucinta, qual a ideia de dano moral que você tem, a partir da experiência que você tem de judiciário, que perdura por mais de 05 (cinco) anos. O que você tem visto?

Assessora: Olha o que eu entendo por dano moral é que ele visa realmente reparar algo que você, como eu posso tentar dizer, algo que você não consegue mais suportar, entendeu? E tentando usar termos não técnicos e colocando a minha visão, eu acho que é uma situação que você chega ao extremo e você não pode suportar mais. Então, aquilo te causou um abalo muito grande, levou tanto que levou você ao judiciário para pedir para que isso acabe e para reparar todos os prejuízos que você sofreu né?! Acho que o dano moral não é mero aborrecimento, extrapola muito, é... não é qualquer coisa que é dano moral, não. Uma fila de banco não é dano moral. As pessoas tentam vir no judiciário para trazer isso, mas eu acho que isso não é dano moral. Ficar uma hora a mais no banco não é dano moral. Um troco errado não é dano moral. Essas coisas passíveis de você resolver no dia a dia, eu acho que isso não é dano moral. Dano moral é aquilo, é uma coisa que você já tentou fazer com que ele pare e não acaba e a situação persiste. Você tenta fazer com que ela acabe, e ela persiste. E aquilo vai lhe trazendo prejuízo pessoal. Traz prejuízo familiar, traz prejuízo no seu trabalho. Você não consegue mais viver com aquela situação. Aí, quando você chega ao judiciário é porque você já tentou de outras formas resolver e não conseguiu. Aí, você traz isso para o judiciário para pedir pelo amor de Deus pare porque eu não conseguido mais viver com essa situação. Eu acho que isso é o dano moral, tentando não usar termos técnicos, mas sendo mais objetiva, eu acho que isso é o dano moral.

Pesquisadora: Você já até respondeu a segunda pergunta que é sobre o que as pessoas entendem por dano moral.

Pesquisadora: Por que as pessoas procuram os Juizados Especiais Cíveis?

Assessora: Muita gente vem aqui no judiciário e diz 'eu recebi uma ligação, umas duas, três, enfim, me cobrando uma coisa que eu não devo e eu quero dano moral'. Muitas vezes, ela deve. E, às vezes, foi uma ligação ou duas.

Pesquisadora: A outra não é uma pergunta, é mais a sua opinião mesmo. Essas pessoas que vêm com essas demandas, qual que é o intuito delas? É realmente reparar algo moralmente ou essa moral já tem uma outra natureza atualmente?

Assessora: Eu não sei dizer se as pessoas estão bem ou mal-intencionadas, não sei

se tem uma questão de má-fé das pessoas, mas eu acho que elas têm uma visão de que qualquer coisa pode ser reparada.

Pesquisadora: De forma monetária, né?!

Assessora: Né, de forma monetária. Ficar uma hora a mais no banco é algo para eu receber a mais. E eu não vejo dessa forma, essa não é a/. O dano moral eu acho que ele não é uma compensação por qualquer caso. Ele tem que reparar. Ele tem que buscar reparar as situações que colocou a situação. Situações que colocaram a pessoa numa situação muito difícil, onde ela não tinha mais outra alternativa. Eu acho que esse é o dano moral. Situações que você pode resolver no dia a dia e poderia resolver sem vir ao judiciário. Muitas das vezes, eu acho que é muito difícil você colocar o dano moral nesses casos. Entendeu, porque, às vezes, ver que a pessoa não quer solucionar o conflito, ela já busca uma compensação em dinheiro. E eu acho que essas situações você, geralmente, afasta o dano moral, porque você vê que não tem. Agora eu não sei se tem boa ou má-fé das pessoas. É difícil dizer.

Pesquisadora: Você que trabalha com juiz há um tempo e está acostumada a fazer sentenças que tenham, entre os pedidos, dano moral. Como é que se dá essa questão da fundamentação? É doutrinária? É jurisprudencial? Tem um quê de subjetivo?

Assessora: O dano moral tem que olhar o caso a caso. Eu acho que você sabe a teoria. Você leu. Você sabe o que caracteriza dano moral. Você sabe que não é mero aborrecimento. Você sabe tudo isso. Mas tem que olhar o caso a caso. Você não tem como padronizar, né, eu acho também. Eu não gosto desse termo indústria do dano moral, porque, às vezes, é uma coisa muito subjetiva. Às vezes, pode ser uma questão mais simples para uma pessoa, mas que para outra causou um transtorno muito grande, então, assim, eu acho que ele é no caso concreto, não tem com tabelar, não tem como fixar valor, você tem que ver a situação. Quando você olha para o processo, as provas que as partes trazem. Às vezes, na audiência, uma situação que colocou a pessoa numa dificuldade muito grande e aquilo causou um aborrecimento imenso e você não tem como, simplesmente, colocar isso, é generalizar, colocar de uma forma mais ou menos padronizada para tudo, você tem que olhar no caso a caso.

APÊNDICE D - Entrevista realizada com um dos Juízes de Direito dos Juizados Especiais Cíveis de Serra

Pesquisadora: Gostaria de saber qual que é a sua ideia, noção, conceito de dano moral, tanto enquanto professor, como doutrinador, como juiz. O que o senhor tem visto de demanda sobre dano moral aqui? Como as partes chegam até aqui? Elas têm alguma noção de dano moral? De onde vem essa noção delas?

Juiz: A grande maioria das pessoas não sabe, exatamente, o que seria essa dimensão da personalidade, o que seria passível de ser uma... uma... um conceito. Na verdade, as pessoas têm um conceito muito reduzido do que seria os chamados direitos da personalidade. Evidentemente que o homem comum, o homem médio, ele tem uma dimensão ética do que seja moral, aí até fazendo uma confusão entre moral e ética. Então ele sabe, exatamente, quando há humilhação, quando há exposição da imagem, do bom nome. Então, aquela ideia de moral antiga, atrelada ao bom pagador, a mulher honesta, ao homem de bem. Esse conceito de moral ainda passa pela consciência popular. Mas esse conceito de moral, de dano moral, atrelado aos direitos da personalidade, que a gente estuda no direito, poucas pessoas que não são da área jurídica, têm essa noção. Então, as pessoas pedem dano moral, basicamente, sem saber que tipo de lesão elas sofreram. Isso, evidentemente, comporta exceções. Mas, em geral, as pessoas não têm noção do que seria direitos atrelados a personalidade delas. Portanto, junta-se tudo na expressão dano moral e qualquer ato ilícito, qualquer descumprimento do contrato, faz nascer nelas a pretensão de vir a juízo receber danos moral. Então nesse aspecto, houve uma banalização do que seria dano moral para as pessoas. Pois, na medida em que toda e qualquer frustração que aconteça no cotidiano da vida delas, seja em razão de contrato, problemas de vizinhança, problemas nas relações interpessoais, elas acabam acreditando que tem direito a dano moral. O dano moral ficou, grosso modo, meio que atrelado a frustração, ou seja, a medida que você tem uma expectativa frustrada, gera aborrecimento, gera desconforto, logo, gera dano moral.

Pesquisadora: Tenho visto com as pesquisas realizadas na sala de abertura e processos, que muitas pessoas vêm ao Juizado sem saber a noção do instituto do dano moral, e sem, até mesmo, querer dano moral, são encaminhados por outros órgãos administrativos, como o PROCON.

Juiz: A gente até brinca que o dano moral nasce, a lesão moral nasce, na conversa

com o advogado. É a partir dali que ela se sente lesada, ou é a partir da orientação de alguém. Então, aí desemboca em outra história que é a chamada indústria do dano moral. E isso é perverso porque, porque essa banalização do dano moral, essa busca da indenização, nem sempre de forma adequada, ou seja, de forma temerária, ela acaba fazendo com que o judiciário assuma a postura mais retraída em relação a, realmente, impor condenação por dano moral naqueles casos que efetivamente tem lesão efetiva aos direitos da personalidade. Então, é como se houvesse um efeito colateral muito indesejado, que é o judiciário não ter condições de separar o joio do trigo, ou seja, de fazer essa separação do que é uma demanda que tem dano moral das que não tem. Então acaba, digamos assim, não tendo as condenações por dano moral naqueles casos em que, realmente, tiveram lesão. Elas acabam não atingindo a finalidade delas, que seria o caráter, sobretudo, pedagógico. Em especial, nas relações de consumo. Então você tem hoje um volume muito grande de ações contra os fornecedores, e a gente acaba não fixando indenizações mais elevadas, porque o volume de ações é muito grande. Então acaba gerando esse efeito, o judiciário passa a não lidar muito bem com isso. Nós não temos estrutura suficiente, principalmente no juizado, de separar isso. Ou seja, porque a parte vem sem advogado, seja porque o próprio advogado faz o pedido de maneira descabida. Isso é tão evidente que, várias ações que a gente vê em audiência. Tem uma até que essa semana agora, segunda-feira, o sujeito só pediu dano moral, ele não pediu o bem jurídico que ele pretendia que era o reestabelecimento do serviço. Entendeu? Aí eu falei, 'eu não tenho como obrigar a empresa a voltar a te fornecer o serviço porque você não pediu'. Aí, na audiência, ele fez o aditamento, aí eu marquei a audiência para semana que vem. Assim, para você ver que o foco é dano moral. Então, a ideia do dano moral no Brasil ela desandou bastante. Ela, hoje, ela precisaria ser redimensionada. Ela precisaria ser repensada. Por todos, pelos advogados, pelos juízes, enfim.

Pesquisadora: Qual que é a ideia que o senhor tem desse instituto, a partir de toda a experiência que o senhor tem?

Juiz: Eu, assim, eu sou da época em que o debate era se o dano moral era indenizável ou não. Eu estava na faculdade na época durante a constituição vigente. Então, quando eu estudei direito civil I, direito civil II, eu acho que a responsabilidade civil eu cheguei a estudar antes da nova constituição ser promulgada.

Pesquisadora: E o dano moral entrar mesmo na normativa?

Juiz: Muito mais como um debate. Então, não existia a previsão de indenização legal

e vinha começando a ser construir. Já estava na década de 70 (setenta), início dos anos 80 (oitenta), já se começou a construir. Essa discussão começou lá na década de 60 (sessenta), 70 (setenta). Já começou a ter precedentes. Em 80 (oitenta), esses precedentes foram se confirmando. Então, a discussão na sala de aula era esses precedentes que garantem indenização por dano moral. Eles são compatíveis com a ética ou com o próprio sistema normativo? Entendeu? Porque a moral tem preço? Qual é o valor da moral do homem? E aí tinha outras discussões e a moral do homem pobre, ela tem o mesmo valor da moral de um homem rico? Todas as discussões, ah, e essas discussões elas... elas né... você ofender a honra de uma pessoa pública, ela tem uma dimensão, pô, evidentemente, que tem, pode ter. Imagina uma pessoa pública, artista, político, ofender um magistrado né e isso é tão evidente, que essa discussão que tinha a 30 (trinta) anos atrás ela é tão presente hoje, que você vai fazer uma audiência. Eu fiz uma audiência ontem aqui com um juiz parte, e uma determinada empresa que tá passando por um processo de recuperação judicial, ela não faz mais proposta de acordo em audiência, principalmente, quando envolve pagar, ela concede crédito. Você deve tá sabendo. Você conhece.

Pesquisadora: Sim, eu conheço.

Juiz: Mas para o juiz ela fez, entendeu? Para o juiz ela fez. Você vê como é que essa ideia ainda está aqui ainda. Veja como naquela época a discussão era essa. A gente tem que indenização o dano moral? Mas a moral tem preço? O homem pode ser a dignidade humana ela pode ser etiquetada, ao comodismo, apreçada? Ela tem uma tabela de valores para ela?

Pesquisadora: O que hoje parece bastante comum, né?!

Juiz: Essa discussão foi superada, porque precisa sim, porque se você não impõe indenização para o dano moral, você não cria mecanismos para a punição daqueles que ofendem o bem jurídico que é tutelado pelo direito, que é a honra. Ou seja, se a honra não tem preço, mas a honra é um bem jurídico importante. E a ideia que se tinha até era dizer o seguinte, não se pode colocar preço na honra, porque a honra é uma coisa muito elevada, a honra está acima da matéria. O *status dignitatis* do ser humano ele é indisponível. Ou seja, a dignidade humana é um bem fora do comércio. De regra, né? Então, se você indenizar a lesão é como se você estivesse aviltando a honra. Como se você estivesse dando à honra um tratamento inadequado. Você está entendendo?

Pesquisadora: Estou sim. Claro.

Juiz: A discussão era essa. Não se deve indenizar o dano moral, porque a dignidade humana não tem preço. Se você começar a dar preço para a dignidade humana, você vai desmerecê-la. Você vai tirar ela de um patamar que ela está e colocá-la junto com as coisas do mundo. Com os bens corpóreos, entendeu? Essa discussão foi superada, mas na época a discussão foi superada porque, primeiro, porque veio a constituição, e a constituição é clara quanto a isso. E segundo, porque olha... se você não tem mecanismo de impor ou de indenizar, você acaba estimulando a ofensa. Então, por isso que não tem como fugir da ideia de que o dano moral, aliás, de que a indenização tem caráter punitivo.

Pesquisadora: Não tem como fugir.

Juiz: Não tem como fugir, porque lá na gênese dessa discussão... Então, assim, a gente vai, apesar da gente entender que o dano moral, que a moral não tem preço, e que ela está acima das coisas, a gente vai permitir a indenização como forma de punir o sujeito. E até porque quando se fala em caráter pedagógico, e caráter punitivo. Entendeu? Ou seja, qual a ideia da pena de prisão, da pena criminal? A pena criminal é reeducar. O caráter pedagógico é educativo, então, é punitivo-educativo. Então não tem como fugir dessa ideia de que o dano moral pune. E, por outro lado, compensa. Então eu não vejo...

Pesquisadora: Mas, então, o senhor acha que devido esse monte de demanda, hoje é difícil separar o trigo do joio? Efetivar esse caráter pedagógico-punitivo?

Juiz: O que acontece é assim, é que começo haver um desvio de finalidade do instituto. Não aí porque ele não vem, porque eu acho que houve desvio de finalidade primeiro, porque houve uma banalização de configurar esse dano moral no caso concreto.

Pesquisadora: Essa banalização, doutor, o senhor acha que veio só por parte de quem tá demandando ou até mesmo por parte dos próprios juízes?

Juiz: Eu acho que ela veio dentro de um contexto. Por exemplo, no que se refere às questões relativas ao consumidor, o que hoje é o que mais dar. Então, nós temos as instituições que são destinadas a fazer o controle, o exercício do poder de polícia sobre esse mercado, muito frágeis, as agências reguladoras. Então, como essas instituições não cumprem bem o papel delas, o estado não cumpre bem o papel em aplicar mecanismos de controle, de punição, e como também o próprio Ministério Público, no controle de direitos difusos e coletivos, deixa de atuar ou atua de forma muito temerária, e em razão da pressão que esses grupos econômicos fazem lá na

cúpula do judiciário, e na cúpula do poder executivo, as falhas no serviço continuam acontecendo, eles não melhoram a qualidade dos serviços. E isso leva, nós juízes, a acabarmos reconhecendo o dano moral como forma de compensar a pessoa por um serviço inadequado. Então você vê, por exemplo, na área da telefonia, você nunca ouviu falar das multas que são aplicadas pela ANATEL, a informação que eu tenho é que elas nunca são pagas. As empresas judicializam a cobrança dessas multas e esses processos de judicialização dessas multas, dessas cobranças, são eternizados. Muitas das vezes, as cortes superiores reformam as decisões administrativas que aplicam essas multas e, então, elas continuam investindo pouco na qualidade de serviço. A verdade é essa. Essas questões da telefonia, essas discussões que as operadoras ficaram até proibidas de expor novos chips. Porque, no caso da telefonia, por exemplo, a banda larga é uma via de entrada. Supõe que seja uma estrada larga, e quanto mais vai passando nessa estrada, maior vai ficar o trânsito. Imagino num campo de futebol, num evento. Você não consegue fazer uma ligação, não tem sinal de internet, porque está todo mundo usando. Então, a ideia de banda larga é essa. Então se o fornecedor não investe para que essa banca seja mais larga possível, com mais velocidade e etc., você tem uma qualidade ruim. Então, se você pega um telefone aqui e vai falando dentro do carro daqui até Vitória, você não consegue ficar numa ligação o tempo todo. Ela vai cair, né? Então, há o que há, as instituições públicas destinadas ao controle, a fiscalização e há até a imposição de sanção para esses grandes fornecedores, elas não funcionam, porque elas sofrem uma pressão política de lobby, e etc. E sobra para o judiciário, então. E aí nós ficamos aqui fazendo um trabalho de enxugar gelo. Porque nós não conseguimos com nossas sentenças fazer com que haja melhora no serviço. E esse custo...

Pesquisadora: E acaba tendo reiteração da demanda.

Juiz: Sim. E esse custo...

Pesquisadora: E o consumidor super desinformado, né doutor?

Juiz: E esse custo judicial, da judicialização dessas condenações judiciais é embutido no próprio preço. Então, na verdade quem paga isso somos nós. Então, ou seja, os usuários dos serviços pagam as indenizações pagas pelas empresas, até porque a empresa vai colocar isso no custo operacional dela. Aí se cria uma indústria de escritórios de advocacias que sobrevivem disso e por aí vai. Então, nesse aspecto houve desvio de finalidade. Então, ou seja, nós não conseguimos melhorar a qualidade dos serviços ao consumidor. Nós não conseguimos aprimorar as relações

entre fornecedor e consumidor, com as nossas condenações por danos morais, porque elas já se inseriram dentro da cadeia de produção e fornecimento. Elas já se institucionalizaram e nós temos as agências reguladoras, assim como os PROCONS. Então, por exemplo, o PROCON tem mandado muita gente para cá questionar os contratos bancários, aqueles de juros da tabela price, né? E eu tenho entendido até que somos incompetentes. Não sei se a tabela price é de juros compostos ou não. Tem divergência, tem que chamar um contador, e tal. Mas eu lhe pergunto: o PROCON entrou com uma ação cível pública? E lá nessa ação civil pública o juiz deu liminar? Deu tutela de urgência? Aquelas ações em relação à telefonia, as ações coletivas, a coletivização, né. Então, né.

Pesquisadora: Dá um impacto maior.

Juiz: Sim. Então, a única forma, hoje, de reverter esse quadro hoje é pela coletivização. Então, as pessoas hoje que tem legitimidade para ajuizar as ações coletivas. Ajuizar e impedir que ação individual. E lá, na ação coletiva, realmente, dar ao problema um tratamento adequado, um tratamento a dimensão que ele tem que é de âmbito nacional, estadual. Então, basicamente, eu vejo que o tema não é complexo. Se você considerar a evolução histórica dele, a ideia do dano moral, da indenização, da lesão, ela é bem simplória, eu não vejo complexidade, né? A complexidade está na maneira como o tema é tratado pelas pessoas que estão envolvidas. Pelas empresas, pelas instituições públicas, tanto do judiciário, quanto do poder executivo como pela advocacia. Você está entendendo?

Pesquisadora: Estou entendendo.

Juiz: Então, não adianta nada eu ficar aqui dando R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ou R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) contra a VIVO, por exemplo, se a ANATEL, não faz o papel dela. Suspender a permissão. A contratação. Cassar a.... Você está entendendo? Então, basicamente, é isso. Então, por isso que eu não vejo como a coisa vai funcionar da forma como está funcionando.

Pesquisadora: Doutor, na época em que estagiei no Tribunal de Justiça, bem como durante a graduação, no 4º (quarto) período, me deparei com um conceito de dano moral. Aquele que a gente aprende de algumas doutrinas como a de Sérgio Cavalieri Filho, que cita muito dano moral como dor, vexame, constrangimento. E eu tive contato com jurisprudência do STJ, que fala o que é dano moral e, basicamente, repete esse conceito do Cavalieri, e quando eu cheguei no judiciário, enquanto estagiária, as fundamentações levam esse mesmo conceito, colocam conceito doutrinário e colocam

jurisprudência do STJ, que fala, basicamente, da mesma coisa e não individualiza bem o caso. Como o senhor entende isso?

Juiz: Mas assim, essa ideia de dor, constrangimento, eu acho que assim, seria nem simples. Tem hipótese que a lesão moral é presumida. No caso da exposição do nome, da imagem, com a restrição de negativação. Então, nesse caso, eu tenho uma lesão presumida. E agora eu não posso ficar só atrelado que o dano moral só se caracteriza com imagem, com a humilhação ou com a agressão física.

Pesquisadora: Esses conceitos são bem amplos, também, né?!

Juiz: É, porque, na verdade, por exemplo, questões relativas a meio ambiente, a comunicação, ao transporte, a uma série de coisas. Nas relações de consumo, nas relações contratuais também. Porque as relações são massificadas, o consumidor não tem condições, em nenhuma hipótese, de discutir questões contratuais, não é? Ele adere ao contrato. Então, o próprio código do consumidor, ele garante ao fornecedor uma série de vantagens que não se dá ao consumidor. Por exemplo, o produto com vício, por exemplo, o fornecedor tem 30 (trinta) dias para resolver o seu problema. Você imagina alguém que vai a uma loja comprar um celular e você chega em casa funcionando e dentro do prazo de garantia legal, vamos dizer assim, nem no prazo contratual não, o telefone para de funcionar e você tem a obrigação de ficar 30 (trinta) dias sem o aparelho, sem o direito de receber o aparelho, sem direito a substituição, sem direito a abatimento do preço e sem direito a indenização por danos morais, quer dizer, a grosso modo sim. E quando, em caso de vício do produto, que não tem nada a ver com dor, não tem nada a ver com a imagem, saber como, o que seria inviável no caso de descumprimento de contrato, deixar de reconhecer a lesão, nesses casos, quando vai para a autorizada, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, volta a ter problema. Então, é a mesma coisa que deixar o consumidor num *status quo* anterior à constituição anterior ao código, mas vulnerável do que ele é. Então, não dá para saber. Nesses casos, a lesão moral, ela está vinculada ao caso concreto. Você aferir se, diante daquele caso concreto, se aquele consumidor, aquilo ultrapassou o que a gente chama de mero aborrecimento. Agora, tem coisas absurdas, nessa história aí, que as pessoas vêm a juízo buscar dano moral, em razão de transtornos que são próprios da vida moderna.

Pesquisadora: Como se afere esse mínimo?

Juiz: As questões relativas à vizinhança, por exemplo. Problemas entre vizinhos. Questões de barulho, questões de trânsito. Então, por exemplo, acidentes de trânsito,

se não tiver lesão física não tem dano moral. E as pessoas buscam, elas pedem porque, imaginam se elas saírem daqui com o meu carro e o cara vem e bate no meu carro. Vou ficar trocentos dias sem o meu carro, eu vou ter problema com a seguradora. Vai ser um saco. Vai ser um pé no saco, né? Mas assim eu pergunto, eu não me sujeitei a vim para uma cidade urbana, não me sujeitei a entrar no sistema de transporte privado e, portanto, eu me sujeitei a passar por isso. As colisões fazem parte do dia a dia do trânsito. Então, dá para fazer separação sim. Lógico que essa linha não é muito definida. Tem uma penumbra no meio. O que é mero aborrecimento e o que passa a ser um transtorno superior a isso. E aí é papel do juiz. É verificar no caso concreto. Então, por exemplo, uma empresa que descumpre o contrato e atinge o patrimônio do consumidor, dentro da sua órbita alimentar. Uma coisa é um banco efetuar um desconto na minha conta corrente em uma aplicação indevida. Outra coisa é um banco ir lá num cara que ganha salário mínimo e fazer um desconto mensal, sem autorização dele de R\$ 50,00 (cinquenta reais). Aquilo lá vai ter um reflexo direto no *status quo*, na personalidade dele, na dignidade humana dele. Eu, particularmente como juiz, não vejo dificuldade de ver isso não, no caso concreto e aferir. Oh, isso aqui você tem que suportar porque são, o que a gente fala, das idiossincrasias da contemporaneidade humana, isso daqui não. Então eu não tenho como é... é... é reclamar pelo estilo de vida que eu me fiz parte, o qual eu faço parte dele e o que eu me propus a criar e, enfim. Querendo ou não, nós somos responsáveis pelo nosso modelo social. Então, eu acho que isso não é difícil. Fazer essa diferenciação em relação ao que é mero aborrecimento, o que ultrapassa disso daí. No caso concreto você vai aferir isso daí. Assim, dando exemplo mesmo, no seu caso, por exemplo, um guarda-roupa não é tão essencial quanto uma geladeira.

Pesquisadora: No meu caso, sim.

Juiz: Você pode até guardar suas coisas no chão enquanto não chega.

Pesquisadora: Mala.

Juiz: Então, etc. Então você vai considerando uma série de coisas, o tempo...

Pesquisadora: Eu tive que tirar tudo do quarto, para esperar ele chegar.

Juiz: E aí você vai. Então, você vai vendo que além de ter um transtorno acima da média, você tem um descaso do outro lado. E considerando que o dano moral tem um caráter punitivo, o caráter pedagógico é o caráter punitivo. É, e ainda considerando que o próprio código civil, ele limita cláusula penal, a sanção pelo descumprimento do contrato. Então, digamos, se a gente tivesse multas bem elevadas, a possibilidade de

multas, né, o dobro do valor que se pagou. Não entregou no prazo, você vai ter que pagar multa equivalente ao dobro do preço da mercadoria, mas isso aí... aí isso o direito não admite. Não admite porque as normas são feitas por quem... E aí nós não podemos fugir da ideia do Ferdinand de Lassalle, dos fatores reais de poder, ou seja, que estabelece as regras do jogo é que em poder, a população tem força no voto, no sufrágio, né?! Todo poder emana do povo e em seu nome é exercido, mas, hoje, você sabe que quem vai para o congresso nacional, grande parte está ligada aos grupos econômicos.

Pesquisadora: Inclusive nesse trabalho que estou fazendo aqui, doutor, o juiz é um desses cargos que tem poder.

Juiz: Sim. É, mas a grande maioria dos juízes...

Pesquisadora: Para decidir o que é dano moral o que não é dano moral.

Juiz: Sim. O juiz tem que ter um papel importante. Mas o juiz, o papel do judiciário nessa história toda aí ele fica num plano muito secundário, por conta disso. Porque nós ficamos enxugando gelo igual na questão criminal. Você pode botar, por exemplo, aqui no ES, assim, digamos que todos os juízes aqui no ES fossem linha dura, que julgasse de forma célere, rápida e efetiva, e com punição bastante contundente em relação a infratores, reincidentes e etc. Aí eu pergunto, isso vai gerar um reflexo muito grande na redução da criminalidade? Com certeza vai gerar, mas não muito importante assim. Porque, sabe-se que a gênese da grande maioria da violência não é a falta de punição, é a falta de investimento em saúde, educação, saneamento, inclusão social e etc., etc.

Pesquisadora: Com certeza.

Juiz: Então, o que o juiz criminal fica fazendo lá, enxugando gelo. Eu fui juiz criminal durante quase 09 (nove) anos em uma região em que eu não era juiz da infância. Então, a gente ficava olhando os garotos da infância, aqueles fregueses da vara de infância, esperando eles chegarem na minha vara, por que só tinha, eram duas varas penal. A grande maioria dos condenados, quando voltavam para o regime aberto reincidiam. Por quê? Porque, na verdade, a sentença não estava tratando da causa, ele estava tratando dos efeitos. Então o que os juízes fazem em relação ao dano moral é isso.

Pesquisadora: Mesma coisa, doutor. Enxugar gelo. Não muda nada

Juiz: Mesma coisa. Enxugar gelo. A VIVO todo dia tá aqui, a OI tá todo dia aqui, o BRADESCO tá todo dia aqui.

Pesquisadora: As grandes empresas que tem os seus advogados contratados.

Juiz: Para elas, pouco importa. Elas já colocaram no custo delas.

Pesquisadora: Nem todo mundo entra com reclamação.

Juiz: E elas já colocaram o custo que nós impomos para elas. Para você ter uma ideia, tem um negócio interessante que você deveria conversar com eles. A Turma Norte correu o risco de ser extinta agora, por causa da postura dela.

Na Turma Norte, qualquer indenização era de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). A TAC e TEC, aquelas tarifas bancárias, ela reconhecia do direito de restituir em dobro, com R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a R\$ 8.000,00 (oito mil reais) de danos morais. Danos morais no contrato ali. É, queda no sinal de telefone, é...

Pesquisadora: A gente chama isso de microlesões ao consumidor. Eu fiz um estudo sobre isso. É bem interessante.

Juiz: Os bancos, as telefônicas foram pra cima do Tribunal e o Tribunal foi para cima dos Juízes. E o Tribunal foi instaurando uma correição lá, porque os bancos chegaram ao ponto de ir para o Tribunal, ir para o Governador e dizer 'nós vamos fechar as nossas agências nessas cidades, porque está inviável'.

Pesquisadora: Olha que loucura.

Juiz: Sim. E o ápice disso tudo chegou com a Samarco. Com a Samarco, porque os juízes de primeiro grau começaram a condenar em R\$ 1.000,00 (mil reais), R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e a Turma começou a dar vinte, trinta, quarenta salários mínimos, para aquelas pessoas daquela região da Vale do Rio Doce, de Linhares e Colatina. A Turma começou a sofrer pressão mesmo, quando ela foi desmontada, com a saída de dois juízes. Então essa pressão, essa porrada que o tribunal deu neles, de ameaçar a instaurar procedimento, surgiu boatos de que juízes estariam levando dinheiro. Coisas absurdas. A turma começou a enfraquecer com a saída dos dois juízes. Mas assim, as reclamações no STJ. Tem uma reclamação no STJ que aquelas tarifas bancárias vão suspender tudo. Fiquem até atentos lá (nesse momento se refere ao juizado que eu trabalho). Decidiram agora, vocês estão sabendo, né?

Pesquisadora: É, agora são mais duas. Antes era TAC e TEC, agora são avaliação de bens e serviços de terceiros.

Juiz: Então, assim, e lá no Norte isso daí elas mandavam devolver e dá R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) de dano moral. Então, a VIVO só em Barra de São Francisco, por conta de queda de sinal, má qualidade do sinal, ela fez um cálculo assim. Eu sei

porque no FONAJE, eu fiquei ouvindo essas conversas os fulanos de tais ficaram falando. A VIVO tinha um passivo de mais de R\$ 500.000.000. 000,00 (quinhentos milhões de reais) para pagar em relação às condenações da Turma Norte. E aí começou os juízes de primeiro grau da Turma Norte a aumentar as condenações, já que, então, as empresas vão para o tribunal e vão para o STJ denunciar os juízes, uma forma de coerção. Entendeu? Então a empresa, ao invés de investir na qualidade de serviço, ela investi no lobby em cima do judiciário.

Pesquisadora: Vi um acórdão recente da Turma Norte, com uma condenação de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) de danos morais para uma manicure, por causa de uma negativação indevida de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

Juiz: Os dois colegas que vão fazer parte da Turma Norte, agora, já vão engessados, então, vai ficar dois a um. G é um cara que eu não tenho tanta liberdade com ele, mas a minha vontade é de conversar. É um cara que, se mantém uma postura dessas, ele põe em risco a própria carreira dele. Por exemplo, se eu fumo um bagulhinho, eu, juiz de direito, eu fico pensando nisso, sabe? Aqui não, porque a gente trabalha com coisas comuns, mas na época em que eu trabalhei com penal por 09 (nove) anos, e respondi a 28 (vinte e oito) reclamações na corregedoria, porque eu era um juiz casca grossa. Eu ficava imaginando assim, eu não posso fazer nada de errado, eu não posso sair um pouquinho fora da curva.

APÊNDICE E - Entrevista realizada com Estagiário Conciliador

Pesquisadora: Durante esse período que você trabalhou com estagiário de conciliação, quais as demandas que você teve mais contato na sala de conciliação?

Conciliador: Direito do consumidor. Vício do Produto. Prestação de serviço. Fraude.

Pesquisadora: Nessas demandas relacionadas ao consumo, vício do produto, etc., quais eram os pedidos que as partes mais faziam? Você tinha que ler o processo, antes, não tinha?

Conciliador: Sim, exato. Bom, todos eles. Dano Moral e o teto do Juizado.

Pesquisadora: Eles queriam Dano Moral no teto do Juizado?

Conciliador: Não, eles queriam... tipo assim, sempre vinha da central de queixa. E a central de queixa, por costume, sempre coloca os vinte salários mínimos como valor da causa. E aí a parte chega aqui achando que aquele ali é o pedido dela.

Pesquisadora: Mas porque que eles colocam os vinte salários mínimos? Para identificar que é sem advogado?

Conciliador: Perfeito. Aí eles colocam lá e a parte vem achando que aquilo ali é o pedido dela, então quase sempre ela queria o Dano Moral baseado nos vinte salários.

Pesquisadora: Na audiência de conciliação eram realizados acordos nesses casos?

Conciliador: Ocorria, mas normalmente não havia proposta de acordo.

Pesquisadora: O que travava essa proposta de acordo?

Conciliador: O Dano Moral. Por que a parte trazia um acordo, uma proposta de resolver o problema da pessoa, e a parte não queria, queria o Dano Moral. Aí ela oferecia, por exemplo, mil reais, aí a parte não queria os mil reais porque está escrito, à época, que a sua causa era de quatorze mil reais. Aí tinha que explicar para a parte que aquilo era só o valor da causa, que não estava vinculado ao valor do Dano Moral. E que o Dano Moral ali representado tinha que ser um valor que satisfizesse a questão que ela sofreu, mas não para enriquecer. Aí geralmente eles aceitavam.

Pesquisadora: Qual era o seu papel na conciliação? Era essa questão da orientação, tentar ao máximo a conciliação?

Conciliador: Exatamente, até porque a gente não pode ter um lado. Na verdade, como a parte está ali desacompanhada, quase sempre (de advogado), você tem que ter um papel de orientar nesse sentido, porque eles vêm com pensamento de que vai sair daqui com quatorze mil reais (Risos). Aí, você tem que explicar que não é bem assim, que a condenação posteriormente, mesmo que se for para o juiz, ela pode vir naquele

valor, pode vir menor, pode não vir. O juiz pode entender que não teve Dano Moral.

Pesquisadora: Então vocês dão todas essas orientações para a parte autora?

Conciliador: Exatamente. Tinha que fazer esse papel, também de orientador.

Pesquisadora: Durante esse período que você viu essas partes constantemente requerendo Dano Moral, entre outros pedidos, você conseguiu exprimir qual era ideia que elas tinham desse instituto Dano Moral? Elas falavam 'eu quero meu Dano Moral, por causa disso'?

Conciliador: Compensação. Na ideia das partes é compensação. O dinheiro para compensar pelo que passou. Não importa o que foi, elas querem o dinheiro (risos nesse momento por parte do entrevistado). Tinha que realmente compensar. Por que geralmente telefonia tinha o costume de oferecer crédito, né, na sua linha. E eles não aceitavam o crédito, porque não conseguia entender que aquilo estava compensando. Aí, a gente tentava explicar, mas era bem difícil a questão de aceitar o crédito, mesmo que as demais questões fossem resolvidas os problemas relacionados à obrigação de fazer, mas o fato de não receber uma compensação, o crédito, eles não entendiam que tinha esse papel.

Pesquisadora: Pela sua fala, o Dano Moral, hoje, tende a travar as conciliações, que é o seu papel fazer?

Conciliador: A falta desse pagamento, você diz, né?

Pesquisadora: Na verdade, não. Na verdade, seria por existir o Dano Moral e as propostas não sejam muito grandes. Isso trava a possibilidade de conciliar?

Conciliador: Exatamente. Um pouco. Porque eles entendem o seguinte. Por exemplo, eu tive um problema, aí eu vou entrar com um processo e vai marcar audiência para daqui a um ano. Eu vou esperar tudo isso. E, às vezes, a proposta é só resolver aquele meu problema. Eu tive aquele meu problema durante todo o meu percurso e agora não vai ter compensação. A ideia da parte é essa, por que simplesmente vai resolver o problema que deveria ter sido resolvido na época dos fatos e não foi resolvido. E agora a empresa vai simplesmente resolver e não me pagar nenhuma compensação. Aí as partes falavam nesse sentido. Depois de todo esse trabalho, estou aqui perdendo tempo de serviço. Aí os fundamentos eram baseados tanto na compensação, como no caráter pedagógico.

Pesquisadora: Eles tinham essa noção de compensação e caráter pedagógico, por que parece algo tão técnico, que nós temos mais contato?

Conciliador: Sim, tinha.

Pesquisadora: Em relação a você como parte?

Conciliador: Eu estou com um processo ativo tramitando, em relação a uma compra de um fogão que eu fiz pela internet. E esse fogão, dizia lá no anúncio, que ele era próprio para o uso de botijão, que é o que a gente usa normalmente nas residências, e o fogão recebido era para gás encanado, e eu não tinha como utilizar esse fogão. Aí eu procurei a assistência técnica e a fabricante, e a empresa que eu comprei disse que não efetuaria a troca, que só poderia efetuar o cancelamento da compra, com a devolução do produto e a devolução do valor pago. E a fabricante respondeu que não se responsabilizava e que eu deveria procurar a assistência técnica. E a assistência técnica disse que não era coberto pela garantia e me cobrou o mesmo valor pago pelo fogão pra fazer a conversão. Aí, baseado nisso, eu ajuizei essa ação, pedindo a substituição desse fogão ou que fosse feita a conversão desse fogão, sem ônus para mim, até como pedido liminar de substituição do fogão e requeri o Dano Moral, baseado no fato de que estou com um produto que adquiri, paguei a vista e não estou podendo utilizar. Esse produto está lá parado na sala da minha casa, porque a loja, apesar de uma determinação judicial mandando eles substituírem o produto, eles não fizeram ainda, está na sala de casa, virou meio que um aparador. Então, baseado nisso eu entrei com o pedido, realmente.

Pesquisadora: Você é estudante de direito, quase formando né?! Décimo período. Qual é a noção que você aprendeu sobre esse instituto durante a faculdade? Qual a noção que você viu aqui no Juizado? Qual a noção que você tem, em geral?

Conciliador: Então, o que eu entendo pelo Dano Moral, baseado no meu aprendizado, seria que ele tem esse caráter compensatório e pedagógico, né? O compensatório, realmente, na medida em que você pensa o que vai realmente satisfazer o seu Dano Moral. Ah, eu tive minha moral violada. O que satisfaria isso? Realmente dinheiro não compensaria, mas não existe outra forma, a meu ver, de isso ser satisfeito. Então, o Dano Moral ele tem esse papel. E também o caráter pedagógico que a empresa tem, ou quer que tenha efetuado o dano, ela vai ser obrigada a compensar você com dinheiro, ela vai sentir e ela sentindo aquilo ali tem um caráter pedagógico. Para mim funciona das duas vias.

Pesquisadora: E na prática isso tem ocorrido?

Conciliador: Na prática, o caráter pedagógico eu entendo que não, na minha situação como estagiário e no juizado eu sempre vejo as indenizações em valores baixos. Então para mim eu entendo que esse caráter pedagógico para a empresa. Que

condena a mil reais ou dois mil reais. A empresa não tem.

Pesquisadora: As empresas deixam de ser parte no Juizado por causa disso?

Conciliador: De forma alguma. Nem fazem acordo. Pois vai ser condenado a dois mil reais lá na frente, ela prefere esperar tramitar todo o processo para ser condenada a dois mil reais lá na frente. Se fosse uma condenação um pouco maior, que doessem no bolso, elas pensariam várias vezes antes de deixar o processo correr, mas geralmente as condenações são baixas. Então, elas oferecem mil reais, aí a parte em fala que quer três mil. Aí, elas falam que três mil é o valor da condenação e deixam o processo correr. Isso era o que eu via na conciliação. Tem quase um ano que eu sai de lá. A pessoa pedia um valor e o advogado dizia que isso daí era o valor da condenação e o acordo não era efetivado.

APÊNDICE F - Entrevista realizada com Coordenadora do Sala de Registro de Queixas Cíveis

Pesquisadora: Fale sobre a sua nomeação como Coordenadora da Central de queixas?

Serventuária: A primeira coisa foi acabar com a ideia de senha, né? Porque as pessoas vinham muito cedo para adquirir uma senha, porque senão não eram atendidos. Então a gente passou atender por ordem de chegada. Todos que chegavam seriam atendidos, não importa a hora que chegam serão atendidos. É garantido o atendimento, não importa a hora que chegam. Outra coisa é o tratamento dispensado às partes. Elas são tratadas com carinho e com respeito, né? Não importa o problema delas, nós não julgamos, né? Ela pede o que ela quiser. Não achamos absurdo o pedido da parte e eu penso que isso foi confortável para elas. As perguntas. Vem a hora que quer. Liga. Isso parece que está fazendo fluir melhor do que no passado.

Pesquisadora: Como era que era no passado?

Serventuária: Era um monte de gente brigando, arranjando confusão na porta do Juizado. Pelo que eu soube, né, porque eu não estava aqui. Que era muito agitado o setor, né? Hoje não é mais. Depois que eu vim para cá, não presenciei nenhuma confusão.

Pesquisadora: Quando você chegou aqui as pessoas ainda ficavam na fila às 04:30h da manhã?

Serventuária: Não. Quando eu cheguei, eu soube que houve até intercessão da ordem, porque as pessoas chegavam quatro horas. Soube, inclusive, que dormiram aqui. Tinha gente que dormia aqui. E não é admissível que se durma na porta de um órgão público para conseguir uma senha no juizado. Não é admissível. E as próprias estagiárias diziam que eles dormiam aqui para conseguir uma senha.

Pesquisadora: A senha antes era limitada?

Serventuária: Limitada a duas ou três senhas por turno.

Pesquisadora: Quem estabelecia esse limite?

Serventuária: Aí eu não sei. Porque eu não sei quem administrava. Eu não sei de onde vinha essa ordem. Porque quando a diretora me mandou para cá, ela foi taxativa 'não estabeleça senhas!'. Todos têm que ter acesso ao judiciário, né? E foi isso que eu imprimi. Todos.

Pesquisadora: Tem muita demanda sobre essa questão de dano moral aqui no juizado, você que trabalha no setor de abertura?

Serventuária: Tem muita demanda.

Pesquisadora: O que é mais comum que chega para vocês?

Serventuária: Nomes no SPC. Negativação de nomes. Constrangimentos. As pessoas são muito sensíveis, né? Qualquer coisa elas acham que foram ofendidas e aí querem dano moral.

Pesquisadora: Elas chegam com alguma ideia de dano moral formada na cabeça delas?

Serventuária: Chegam! Chegam!

Pesquisadora: O que você ouve aqui na abertura?

Serventuária: Ah, que elas foram maltratadas, que elas ficaram sem usar aquilo, que elas contrataram pra usufruir e aí elas tem direito a dano, né? E elas, que elas tiveram de alguma forma certo constrangimento. Com tudo, tudo. Até aquilo com telefone. Que pediu o telefone para bloquear e não bloqueou é dano moral. Tá muito banalizado, na verdade, essa questão do dano moral. Mas a gente não tem como impedir isso, nós do setor. A gente pede.

Pesquisadora: Mas eles pedem e vocês vão e colocam?

Serventuária: É... nós temos que colocar o que eles pedem. Aí, cabe ao juiz decidir. Eu sempre falo no setor que nós não somos os juízes. Nós não temos que ignorar o pedido da parte, por mais absurdo que ele seja, né? Preenchendo os requisitos, sendo menos de 20 (vinte salários). A questão da competência. Nós não temos o que questionar.